**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«РОССИСЙКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Южно-российский институт управления**

**Паспорт образовательной программы**

**«**Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ О.В. Локота

МП



Ростов-на-Дону, 2020 г.

1. **Паспорт Образовательной программы**

**«Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Версия программы** | 1 |
| **Дата Версии** | 15.10.2020 |

1. **Сведения о Провайдере**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Провайдер | Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» |
| 1.2 | Логотип образовательной организации |  |
| 1.3 | Провайдер ИНН | 7729050901 |
| 1.4 | Ответственный за программу ФИО | Баранов Алексей Викторович |
| 1.5 | Ответственный должность | Заместитель директора |
| 1.6 | Ответственный Телефон | a.v.baranov@uriu.ranepa.ru |
| 1.7 | Ответственный Е-mail | 8 (863) 203-64-33 |

1. **Основные Данные**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название** | **Описание** |
| 2.1 | Название программы | Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы» |
| 2.2 | Ссылка на страницу программы | http://do.uriu.ranepa.ru/courses/288 |
| 2.3 | Формат обучения | Онлайн |
| 2.4 | Подтверждение от ОО наличия возможности реализации образовательной программы с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий с возможностью передачи данных в форме элементов цифрового следа | да |
| 2.5 | Уровень сложности | Базовый |
| 2.6 | Количество академических часов | 72 |
| 2.7 | Практикоориентированный характер образовательной программы: не менее 50 % трудоёмкости учебной деятельности отведено практическим занятиям и (или) выполнению практических заданий в режиме самостоятельной работы (кол-во академических часов) | 36 |
| 2.8 | Стоимость обучения одного обучающегося по образовательной программе, а также предоставление ссылок на 3 (три) аналогичные образовательные программы иных организаций, осуществляющих обучение, для оценки объективности стоимости или обоснование уникальности представленной образовательной программы в случае отсутствия аналогичных образовательных программ на рынке образовательных услуг | [**https://ripk.ru/course\_catalogs/5/courses/102**](https://ripk.ru/course_catalogs/5/courses/102)  [**https://institut-pppk.ru/%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D1%8B-%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8/%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F-%D0%B8-%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5-%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8**](https://institut-pppk.ru/%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D1%8B-%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F-%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8/%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F-%D0%B8-%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5-%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8)  [**https://mcpk33.ru/**](https://mcpk33.ru/) |
| 2.9 | Минимальное количество человек на курсе | 100 |
| 2.10 | Максимальное количество человек на курсе | 1000 |
| 2.11 | Данные о количестве слушателей, ранее успешно прошедших обучение по образовательной программе |  |
| 2.12 | Формы аттестации | Тестирование |
| 2.13 | Указание на область реализации компетенций цифровой экономики, к которой в большей степени относится образовательная программа, в соответствии с Перечнем областей | Системное администрирование |

1. **Аннотация программы**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы» направлена на обновление и систематизацию профессиональных знаний слушателей по вопросам:

* предоставления консультационных услуг по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий;
* осуществления консультационного сопровождения развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов;
* информационной безопасности различных групп граждан;
* основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации, а также работа с компьютером как средством управления информацией;
* предоставления информации в глобальных компьютерных сетях.

Программа направлена предполагает содействие гражданам в освоении ими цифровой грамотности, формирование у граждан необходимых знаний и умений в области безопасного применения цифровых технологий, позволяющих успешно адаптироваться в новых экономических условиях, повысить уровень безопасного и эффективного использования цифровых технологий и онлайн-сервисов в различных сферах жизни.

Также в рамках курса слушатели приобретают «гибкие» навыки по развитию цифровых компетенций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей различных групп заявителей, речевые тактики корректного общения в социальных сетях и по электронной почте, а также стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса.

Программа реализуется с использованием образовательного портала и включает в себя поддержку в режиме реального времени без отрыва от основной деятельности, в ходе которой слушатели получают консультации специалистов Президентской Академии и многофункциональных центров.

Учебный курс включает видеолекции (видеоролики), в которых излагается основное теоретическое содержание, а также учебно-методический и презентационный материал.

Практикоориентированный характер образовательной программы включает решение кейсовых заданий, выполнение практических заданий, позволяющих закрепить навыки, полученные в рамках теоретической части обучения, в разрезе общих принципов предоставления государственных и муниципальных услуг, консультационного сопровождения развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов, управления цифровыми технологиями и информационной безопасностью, а также развитию надпрофессиональных навыков.

В результате освоения программы слушатель должен:

- знать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, а также работа с информационной безопасностью различных групп граждан и защитой данных;

- уметь предоставлять консультационные услуги по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий;

- владеть навыками осуществления консультационного сопровождения развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов.

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное или высшее образование.

Программа повышения квалификации рассчитана на 72 академических часов.

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

1. **ШАБЛОН ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ДПО)**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«РОССИСЙКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Южно-российский институт управления**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**повышения квалификации**

**«Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»**

**72 час.**

**г. Ростов-на-Дону, 2020 г.**

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

**1.Цель программы**

Приобретение и совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере организации информационного обеспечения деятельности центров предоставления государственных и муниципальных услуг (системного администрирования), в условиях цифровой трансформации экономики.

**2.Планируемые результаты обучения:**

2.1.Знание (осведомленность в областях)

2.1.1. знать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, а также работа с информационной безопасностью различных групп граждан и защитой данных

2.2. Умение (способность к деятельности)

2.2.1. уметь предоставлять консультационные услуги по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий

2.3.Навыки (использование конкретных инструментов)

2.3.1 владеть навыками осуществления консультационного сопровождения развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов.

**3.Категория слушателей** (возможно заполнение не всех полей)

* 1. Высшее образование и средне профессиональное образование
  2. Квалификация
  3. Развитие профессиональных качеств
  4. Предварительное освоение иных дисциплин/курсов /модулей

**4.Учебный план программы «**Администрирование информационных систем в центрах предоставления услуг «Мои документы**»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Модуль** | **Всего, час** | **Виды учебных занятий** | | |
| **лекции** | **практические занятия** | **самостоятельная работа** |
| 1 | Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ | 15 | 7 | 8 |  |
| 2 | Цифровая безопасность и защита данных | 20 | 10 | 10 |  |
| 3 | МФЦ как центр цифровых компетенций | 21 | 7 | 14 |  |
| 4 | Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы» | 15 | 11 | 4 |  |
| **Итоговая аттестация** | |  | **Указывается вид (экзамен, зачёт, реферат и т.д.)** | | |
| Итоговое тестирование | | 1 | зачет | | |

**5.Календарный план-график реализации образовательной** программы

(дата начала обучения – дата завершения обучения) в текущем календарном году, указания на периодичность набора групп (не менее 1 группы в месяц)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учебных модулей** | **Трудоёмкость (час)** | **Сроки обучения** |
| **1** | Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ | 15 | 02.11.2020-04.11.2020 |
| **2** | Цифровая безопасность и защита данных | 20 | 04.11.2020-09.11.2020 |
| 3 | МФЦ как центр цифровых компетенций | 21 | 09.11.2020-11.11.2020 |
| 4 | Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы» | 15 | 11.11.2020-12.11.2020 |
| 5 | Итоговое тестирование | 1 | 13.11.2020 |
| **Всего:** | | 72 |  |

**6.Учебно-тематический план программы «**Администрирование информационных систем в центрах предоставления услуг «Мои документы**»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Модуль / Тема** | **Всего, час** | **Виды учебных занятий** | | | **Формы контроля** |
| **лекции** | **практические занятия** | **самостоятельная работа** |  | |
| 1 | Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ | 15 | 7 | 8 |  | тестирование | |
| 1.1 | Ознакомление с порядком организации работы и предоставления государственных и муниципальных услуг | 1 | 1 |  |  |  | |
| 1.2 | Обзор Постановления Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» | 1 | 1 |  |  |  | |
| 1.3 | Обзор Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» | 1 | 1 |  |  |  | |
| 1.4 | Изучение перечня государственных и муниципальных услуг (на примере «МФЦ города Ростова-на-Дону») | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 1.5 | Портал государственных и муниципальных услуг. Изучение порядка регистрации в ЕСИА | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 1.6 | Изучение порядков доставки, хранения и выдачи результатов услуг, предоставляемых на площадках МФЦ | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 1.7 | Стандарты Сервиса МФЦ (на примере стандарта Ростовской области). Работа с электронной очередью. Ознакомление с возможностями информационных киосков | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 2 | **МФЦ как центр цифровых компетенций** | 33 | 15 | 18 |  |  | |
| 2.1 | Цифровая грамотность: основные понятия и компетенции | 3 | 1 | 2 |  | Тестирование | |
| 2.2 | Компьютерные программные средства и онлайн-сервисы для работы с информацией (текстовой, графической, табличной) | 4 | 2 | 2 |  | Выполнение практического задания | |
| 2.3 | Скачивание, хранение и распространение информации. Защита данных. Защита цифровых устройств. Компьютерные вирусы | 4 | 2 | 2 |  | Выполнение практического задания | |
| 2.4 | Поиск информации в интернете и ее проверка на достоверность | 4 | 2 | 2 |  | Выполнение практического задания | |
| 2.5 | Оплата услуг через цифровые сервисы | 4 | 2 | 2 |  | Выполнение практического задания | |
| 2.6 | Цифровые государственные услуги | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение практического задания | |
| 2.7 | Электронная цифровая подпись | 4 | 2 | 2 |  | Выполнение практического задания | |
| 3 | **Цифровая безопасность защита данных** | 10 | 6 | 4 |  |  | |
| 3.1 | Правовые основы информационной безопасности | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 3.2 | Виды угроз информационной безопасности, их классификация | 1 | 1 |  |  |  | |
| 3.3 | Правовые основы информационной безопасности | 1 | 1 |  |  |  | |
| 3.4 | Механизмы защиты информации, в том числе инженерно-технические, антивирусные, криптографические средства защиты информации | 1 | 1 |  |  |  | |
| 3.5 | Вопросы обеспечения информационной безопасности при использовании интернет-сервисов | 1 | 1 |  |  |  | |
| 4 | **Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы»** | 13 | 7 | 6 |  |  | |
| 4.1 | Эффективная консультация в условиях цифровой экономики как показатель коммуникативной компетентности | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 4.2 | Работа по развитию цифровых компетенций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей различных групп клиентов | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 4.3 | Диалогичное общение с учетом возрастных и индивидуальных особенностей. Ответы на вопросы клиентов. Проверка результативности консультации | 3 | 1 | 2 |  | Выполнение кейсового задания | |
| 4.4 | Монологичное сообщение как форма цифрового консультирования | 1 | 1 |  |  |  | |
| 4.5 | Развитие цифровых компетенций с учетом особенностей восприятия, понимания и интерпретации информации | 1 | 1 |  |  | Тестирование | |
| 4.6 | Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления | 1 | 1 |  |  |  | |
| 4.7 | Личное взаимодействие с клиентами. Речевые принципы клиентоориентированности в условиях цифровой экономики. Предупреждение конфликтной коммуникации | 1 | 1 |  |  |  | |
| 4.8 | Прием обращений клиентов по телефону. Формулы этичного общения. Тайм-менеджмент телефонных переговоров | 1 | 1 |  |  |  | |
| 4.9 | Речевые тактики корректного общения в социальных сетях и по электронной почте. Цифровой этикет | 1 | 1 |  |  |  | |
| 4.10 | Методы саморегуляции и психологической защиты при работе с населением. Грамотная интерпретация обратной связи | 1 | 1 |  |  |  | |
|  | Итоговое тестирование | 1 |  |  |  | Зачет | |

**7. Учебная (рабочая) программа повышения квалификации «** Администрирование информационных систем в центрах предоставления услуг «Мои документы**»**

**Модуль 1.** Модуль 1. Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ **(** 13 час.)

**Тема 1.1.** Ознакомление с порядком организации работы и предоставления государственных и муниципальных услуг ( 1 час)

**Содержание темы**

Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Государственные и муниципальные услуги: виды, порядок предоставления, федеральные, региональные и местные услуги. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров «Мои документы», основы взаимодействия граждан и органов власти через центры предоставления услуг. Стандарты, принципы и правила предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Тема 1.2**.Обзор Постановления Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» ( 1 час)

**Содержание темы**

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами. Бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Тема 1.3.** Обзор Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» ( 1 час)

**Содержание темы**

Сфера действия Федерального закона. Принципы и условия обработки персональных данных. Права субъекта персональных данных. Обязанности оператора при сборе персональных данных. Меры, направленные на обеспечение выполнения оператором обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом. Государственный контроль и надзор за обработкой персональных данных. Ответственность за нарушение требований Федерального закона.

**Тема 1.4.** Изучение перечня государственных и муниципальных услуг (на примере «МФЦ города Ростова-на-Дону») ( 3 час)

**Содержание темы**

Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями.

**Тема 1.5.** Портал государственных и муниципальных услуг. Изучение порядка регистрации в ЕСИА ( 3 час)

**Содержание темы**

Портал предоставления государственных и муниципальных услуг: функционал, порядок работы. Основы функционирования офисов «Мои документы» и историческое формирование многофункциональных центров в Российской Федерации. Принцип «одного окна» и организация работы многофункционального центра, согласно его основным положениям. Развитие системы предоставления услуг: основные направления, современные новшества и лучшие практики регионов Российской Федерации в данной области.

**Тема 1.6.** Изучение порядков доставки, хранения и выдачи результатов услуг, предоставляемых на площадках МФЦ ( 3 час)

**Содержание темы**

Порядок обработки, хранения и выдачи готовых результатов государственных и муниципальных услуг. Использование я деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг интегрированных информационных систем: преимущества и недостатки. Основные направления совершенствования интегрированных систем, ориентированных на содействие цифровизации и цифровой трансформации экономики Российской Федерации. Интегрированная информационная система «МФЦ Регион»: основные компоненты, возможности системы, порядок работы, анализ, мониторинг и контроль деятельности.

**Тема 1.7**. Стандарты Сервиса МФЦ (на примере стандарта Ростовской области). Работа с электронной очередью. Ознакомление с возможностями информационных киосков ( 3 час)

**Содержание темы**

Понятие, структура и содержание этикета. Изучение Стандартов сервиса МФЦ. Правила общения с разными типами заявителей, в том числе с заявителями с ограниченными возможностями здоровья, соблюдение фирменного стиля МФЦ, соблюдение внешнего вида сотрудника, мимики, жестов и речи. Поддержание порядка на рабочем месте по правилам «5S».

**Модуль 2.** **МФЦ как центр цифровых компетенций** (33 час.)

**Тема 2.1.** Цифровая грамотность: основные понятия и компетенции ( 3 час)

**Содержание темы**

Цифровая грамотность, цифровые компетенции и цифровые навыки. Модели цифровых компетенций. Глобальные тренды актуализируют развитие цифровых навыков. Изменение условий труда и требований к государственному служащему. Уровни развития цифровых навыков. Классификация цифровых навыков. Трансформация «ядра» цифровой компетентности и спроса на различные группы цифровых навыков. Низкая ресурсность для цифровой трансформации по возрасту, мотивации, структуре поддержки. Обновление среды и средств обучения цифровым навыкам. Оценка эффективности обучающего воздействия и затрат на обучение цифровым навыкам.

**Тема 2.2.** Компьютерные программные средства и онлайн-сервисы для работы с информацией (текстовой, графической, табличной) ( 4 час)

**Содержание темы**

Основные организационные формы архивного хранения электронной документации на современном этапе. Проблема комплектования государственных архивов электронной документацией: определение источников комплектования, экспертиза ценности электронных документов, организация их приема на постоянное хранение. Общие требования к организации учета электронных документов. Учетные документы и базы данных. Различные формы использования архивных электронных документов.

**Тема 2.3**. Скачивание, хранение и распространение информации. Защита данных. Защита цифровых устройств. Компьютерные вирусы ( 4 час)

**Содержание темы**

Необходимые правовые и технические условия использования электронных архивов. Основные технологии хранения (электронные хранилища, иерархические электронные хранилища, динамические электронные хранилища). Общая характеристика программного обеспечения систем хранения электронных документов (программы управления устройствами хранения, программы организации различных хранилищ данных, программы управления архивами). Автоматизированная система управления архивным делом субъекта РФ Отечественный рынок оборудования и программного обеспечения для создания электронных архивов.

**Тема 2.4.** Поиск информации в интернете и ее проверка на достоверность ( 4 час)

**Содержание темы**

Протоколы физического уровня. Сетевые средства подключения. Протоколы канального уровня. Управление доступом к среде. Топологии локальных и глобальных сетей. Протокол Ethernet. Кадр Ethernet. Таблица MAC-адресов. Настройка портов коммутатора. Протокол разрешения адресов ARP.

**Тема 2.5.** Оплата услуг через цифровые сервисы ( 4 час)

**Содержание темы**

Государственные услуги через интернет – как современная и активно развивающаяся альтернатива личному взаимодействию с чиновничьим аппаратом. Система подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид как информационная система, реализующая перевод государственных услуг в электронный вид путем организации неразрывного, связного и целостного процесса их подготовки и последующего применения полученных результатов (метаданных, моделей процессов) для исполнения государственных услуг в автоматизированном режиме. Типы электронных государственных услуг. Характеристика перечня предоставляемых электронных госуслуг. Единая платформа оказания государственных услуг.

**Тема 2.6.** Цифровые государственные услуги ( 3 час)

**Содержание темы**

Цифровая грамотность, цифровые компетенции и цифровые навыки. Модели цифровых компетенций. Глобальные тренды актуализируют развитие цифровых навыков. Изменение условий труда и требований к государственному служащему. Уровни развития цифровых навыков. Классификация цифровых навыков. Трансформация «ядра» цифровой компетентности и спроса на различные группы цифровых навыков. Низкая ресурсность для цифровой трансформации по возрасту, мотивации, структуре поддержки. Обновление среды и средств обучения цифровым навыкам. Оценка эффективности обучающего воздействия и затрат на обучение цифровым навыкам.

**Тема 2.7** Электронная цифровая подпись (4 час)

**Содержание темы**

Основы электронно-цифровой подписи. Понятие электронно-цифровой подписи. Взаимосвязь между протоколами аутентификации и электронно-цифровой подписи. Хэш функция и ее использование в системах электронно-цифровой подписи. Схемы ЭЦП. Подготовка рабочего места к работе с электронно-цифровой подписью. Выработка и проверка электронно-цифровой подписи. Установка и настройка совместной работы КриптоПро CSP, ПКСЗИ ШИПКА, Rutoken, eToken.

**Модуль 3.** **Цифровая безопасность и защита данных** ( 10 час)

**Тема 3.1.** Основы информационной безопасности ( 3 час)

Содержание темы

Основные понятия информационной безопасности. Классификация угроз. Классификация средств защиты информации. Методы и средства организационно-правовой защиты информации. Методы и средства инженерно-технической защиты. Программные и программно-аппаратные методы и средства обеспечения информационной безопасности.

**Тема 3.2.** Виды угроз информационной безопасности, их классификация ( 1 час)

**Содержание темы**

Персональные данные как вид защищаемой информации. Понятие и виды защищаемой информации в РФ. Правовое регулирование защиты персональных данных в РФ. Нормативные правовые акты между-народного уровня. Основы правовой защиты персональных данных. Понятие и виды персональных данных. Правовой механизм ограничения доступа к персональным данным. Ответственность за нарушения защиты персональных данных. Классификация угроз безопасности персональных данных. Угрозы утечки по техническим каналам. Угрозы утечки акустической (речевой) информации. Угрозы утечки видовой информации. Угрозы утечки информации по каналам побочных электромагнитных излучений и наводок. Основные понятия об источниках и каналах утечки информации

**Тема 3.3.** Правовые основы информационной безопасности ( 1 час)

**Содержание темы**

Правовой механизм ограничения доступа к персональным данным. Ответственность за нарушения защиты персональных данных. Классификация угроз безопасности персональных данных. Угрозы утечки по техническим каналам. Угрозы утечки акустической (речевой) информации. Угрозы утечки видовой информации. Угрозы утечки информации по каналам побочных электромагнитных излучений и наводок. Основные понятия об источниках и каналах утечки информации

**Тема 3.4.** Механизмы защиты информации, в том числе инженерно-технические, антивирусные, криптографические средства защиты информации ( 2 час)

**Содержание темы**

Концептуальные основы кибербезопасности. Структура стандарта по киберпезопасности. Базовые меры по кибербезопасности. Национальные стандарты в области киберпезопасности. Задачи и уровни обеспечения защиты киберпространства. Аспекты кибербезопасности. Основы маршрутизации. Сетевые ресурсы. Классы каналов связи. Основы IP адресации и маршрутизации. Технические и программные средства сетевой передачи данных. Основы управления сетевыми ресурсами. Формирования следов при использовании сетевых ресурсов. Создание информационных систем персональных данных. Техническое задание на создание автоматизированной системы. Стадии создания автоматизированных систем. Порядок создания автоматизированных систем в защищенном исполнении. Создание системы защиты информационных систем и подсистемы защиты информации: обеспечения регистрации и учета, анализа защищенности, обнаружения вторжений, межсетевого взаимодействия, криптографической защиты, антивирусной защиты, управления доступом, обеспечения целостности. Назначение программно-аппаратного комплекса ViPNet CUSTOM. Ключевые функции комплекса. Специфика защиты компьютерной сети организации с помощью ViPNet CUSTOM. Состав и назначение компонентов комплекса ViPNet CUSTOM. Первоначальная настройка криптографической сети. Особенности работы Центра Управления Сетью. Особенности работы Удостоверяющего Ключевого Центра. Аппаратные модули HW Coordinator.

**Тема 3.5.** Вопросы обеспечения информационной безопасности при использовании интернет-сервисов ( 1 час)

**Содержание темы**

Введение в основы современных шифров с симметричным ключом. Модульная арифметика. Сравнения и матрицы. Традиционные шифры с симметричным ключом. Алгебраические структуры. Поля. Усовершенствованный стандарт шифрования (AES — Advanced Encryption Standard). Простые числа. Квадратичное сравнение. Криптографическая система RSA. Криптосистемы. Простые криптосистемы. Шифрование методом замены (подстановки). Одноалфавитная подстановка. Многоалфавитная одноконтурная обыкновенная подстановка. Таблицы Вижинера. Многоалфавитная одноконтурная монофоническая подстановка. Многоалфавитная многоконтурная подстановка. Шифрование методом перестановки. Простая перестановка. Перестановка, усложненная по таблице. Перестановка, усложненная по маршрутам. Шифрование методом гаммирования. Шифрование с помощью аналитических преобразований. Комбинированные методы шифрования. Стандарты шифрования. Стандарт шифрования данных Data Encryption Standard. Режимы работы алгоритма DES. Алгоритм шифрования данных IDEA. Общая схема алгоритма IDEA

**Модуль 4.** **Модуль 4. Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы»** ( 13 час)

**Тема 4.1.** Эффективная консультация в условиях цифровой экономики как показатель коммуникативной компетентности ( 3 час)

**Содержание темы**

Понятие эмоционального выгорания. Формирование навыков саморегуляции, управления собственным психоэмоциональным состоянием, а также навыков позитивного самовосприятия.

**Тема 4.2.** Работа по развитию цифровых компетенций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей различных групп клиентов (3 час)

**Содержание темы**

Понятие эмоционального интеллекта. Способы развития и методики управления эмоциями.

**Тема 4.3.** Соблюдение норм современного русского литературного языка для обеспечения эффективной коммуникации в условиях цифровой экономики ( 3 час)

**Содержание темы**

Тип активного взаимодействия между объектами любой природы, предполагающий информационный обмен. В структуре любой коммуникации различают пять основных функциональных компонентов, расположенных в линейной последовательности. Структура простейшей социальной коммуникации включает как минимум.

**Тема 4.4.** Диалогичное общение с учетом возрастных и индивидуальных особенностей. Ответы на вопросы клиентов. Проверка результативности консультации ( 1 час)

**Содержание темы**

Эффективные техники коммуникации. Техника тишины: прием общения, основанный на сдержанности. Аналогичные приемы в общении: станьте зеркалом собеседника. Умение слушать – основа любой коммуникации. Эффективность обратной связи в общении. Отодвинуть себя на второй план – тоже техника коммуникации.

**Тема 4.5.** Монологичное сообщение как форма цифрового консультирования (1 час)

**Содержание темы**

Понятие барьеров коммуникации. Классификация барьеров коммуникации. Барьеры социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический барьер, семантический барьер, стилистический барьер, логический барьер. Собственно психологические барьеры межличностного общения. Барьер отрицательных эмоций.

**Тема 4.6.** Развитие цифровых компетенций с учетом особенностей восприятия, понимания и интерпретации информации ( 1 час)

**Содержание темы**

Конфликтные ситуации между всеми участниками процесса предоставления государственных и муниципальных услуг: заявители, сотрудники МФЦ, органы власти. Стрессоустойчивость как фактор, позволяющий локализовать конфликт. Этапы работы над стрессовыми ситуациями. Современные навыки для формирования стрессоустойчивости: самовнушение, своевременная пауза, дыхательные упражнения, занятия спортом, правильное питание, отказ от вредных привычек. Техники управления эмоциональным состоянием в сложных ситуациях взаимодействия с как с заявителями, так и между сотрудниками центра предоставления услуг. Техника амортизации.

**Тема 4.7.** Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления ( 1 час)

**Содержание темы**

Что такое стресс и как с ним бороться. Влияние стресса на организм. Проблемно-ориентированное преодоление стресса. Эмоционально-ориентированное преодоление стресса. Три основные части процесса стресс-менеджмента. Сила активного слушания. Упражнения по эффективной коммуникации. «Антистрессовые» продукты.

**Тема 4.8.** Личное взаимодействие с клиентами. Речевые принципы клиентоориентированности в условиях цифровой экономики. Предупреждение конфликтной коммуникации ( 1 час)

**Содержание темы**

Что такое стресс и как с ним бороться. Влияние стресса на организм. Проблемно-ориентированное преодоление стресса. Эмоционально-ориентированное преодоление стресса. Три основные части процесса стресс-менеджмента. Сила активного слушания. Упражнения по эффективной коммуникации. «Антистрессовые» продукты.

**Тема 4.9.** Прием обращений клиентов по телефону. Формулы этичного общения. Тайм-менеджмент телефонных переговоров ( 1 час)

**Содержание темы**

Что такое стресс и как с ним бороться. Влияние стресса на организм. Проблемно-ориентированное преодоление стресса. Эмоционально-ориентированное преодоление стресса. Три основные части процесса стресс-менеджмента. Сила активного слушания. Упражнения по эффективной коммуникации. «Антистрессовые» продукты.

**Тема 4.9.** Методы саморегуляции и психологической защиты при работе с населением. Грамотная интерпретация обратной связи ( 1 час)

**Содержание темы**

Грамотная работа с обратной связью. Компетентностный подход к профессиональному развитию при подготовке сотрудников «Мои документы». Развитие soft skills как фактор совершенствования профессиональной компетентности. Структура «soft skills». Развитие персональных soft skills для профилактики профессионального «выгорания». Треугольник развития. Структура soft skills в рамках треугольника развития личности. Реализация стратегии самообразования.

**Описание практико-ориентированных заданий и кейсов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Номер темы/модуля** | **Наименование практического занятия** | **Описание** |
| **1.**4 | Изучение перечня государственных и муниципальных услуг (на примере «МФЦ города Ростова-на-Дону») | Определение основного перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых многофункциональными центрами | Решение кейсового задания.  Из приведенного перечня услуг, необходимо разделить государственные и муниципальные услуги. Объединенные блоки проанализировать |
| **1.**5 | Портал государственных и муниципальных услуг. Изучение порядка регистрации в ЕСИА | Определения порядка регистрации в ЕСИА | Решение практического задания.  Выстроить алгоритм порядка регистрации в ЕСИА |
| 1.6 | Изучение порядков доставки, хранения и выдачи результатов услуг, предоставляемых на площадках МФЦ | Определения порядка доставки, хранения и выдачи результатов услуг, предоставляемых на площадках МФЦ | Решение практического задания.  Из приведенного списка действий необходимо составить алгоритм доставки, хранения и выдачи результатов услуг |
| 1.7 | Стандарты Сервиса МФЦ (на примере стандарта Ростовской области). Работа с электронной очередью. Ознакомление с возможностями информационных киосков | Определение основных задач сервиса обслуживания, определение типовых ошибок | Решение кейсового задания.  Пропишите алгоритм действий сотрудника многофункционального центра с момента начала рабочего дня |
| 2.1 | Цифровая грамотность: основные понятия и компетенции | Определение содержания цифровой грамотности | Получение ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет. Полный комплект документов за 5 дней без визита в Центр социальной защиты населения или местный МФЦ. Заявление подать на Региональном портале госуслуг. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде |
| 2.2. | Компьютерные программные средства и онлайн-сервисы для работы с информацией (текстовой, графической, табличной) | Определить необходимые действия протокола TCP/IP | Дистанционная оплата услуг детского сада. Реквизиты платежа любого детсада г. Апатиты. Сумма платежа 450 руб. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.  Задача: Получение адресной социальной помощи с использованием социального сертификата. Электронные баллы можно потратить в любом магазине партнерской торговой сети. Самостоятельно выбрать нужные продукты. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде  Задача: Оплата услуг детской музыкальной школы на региональном портале госуслуг. Определить реквизиты для оплаты и произвести оплату с помощью портала. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде |
| 2.3 | Скачивание, хранение и распространение информации. Защита данных. Защита цифровых устройств. Компьютерные вирусы | Определить необходимые действия по настройки интернета в операционной системе Windows 10, решить проблемы с подключением. | Решение практиориентированного кейса.  1.На рабочем компьютере сотрудника при работе в ОС Windows 10 в браузере Яндекс появилось окно и надпись (рис.).  2.На рабочем компьютере сотрудника отсутствует интернет соединение, но работает локальная сеть. Вы проверили наличие подключения по значку определили тип подключения – по Wi-fi. Отметили что проблем с подключением нет (рис.), но интернета все-таки нет, ваши действия по настройке |
| 2.4. | Поиск информации в интернете и ее проверка на достоверность | Определение понятия IP адреса. Разделение на подсети | Опишите, что является IP адресом. Какое разделение на подсети существует |
| 2.5. | Оплата услуг через цифровые сервисы | Определить и записать основное содержание транспортного уровня | Опишите, что такое  ActiveDirectory. Пропишите основное содержание транспортного уровня |
| 2.6 | Цифровые государственные услуги | Определить необходимые действия по настройке локальной сети | Оплата госпошлин и штрафов. Самостоятельно смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде  Задача: определите основные цели создания многофункциональных центров –офисов «Мои документы», работающих по принципу «одного окна».  Ключ к выполнению задания:  Основные цели создания многофункциональных центров – офисов «Мои документы», работающих по принципу «одного окна»:  Повышение качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг. Гражданин освобождается от необходимости ходить по инстанциям, получать десятки справок, платить посредникам.  Сокращение затрат времени и финансовых издержек граждан и организаций на получение услуг. В МФЦ гражданин подаёт заявление и необходимые документы, в установленный срок получает результат государственной или муниципальной услуги. |
| 2.7 | Электронная цифровая подпись | Определить необходимые действия по проверке доступности хоста и всех промежуточных маршрутизаторов | Решение практического задания.  Требуется проверить доступность хоста и всех промежуточных маршрутизаторов. Опишите какой процесс необходимо запустить для выполнения этой задачи. Аргументируйте выбор. |
| 2.8 | Коммутационные сети | Определить необходимые действия по проверке сети | Решение практического задания.  Необходимо узнать IP-адрес компьютера, опишите ваши действия и приложите скрин выполненного задания |
| 3.1 | Работа в автоматизированной информационной системе МФЦ | Определение основных задач автоматизированной информационной системе МФЦ | Решение кейсового задания.  Из приведенного перечня задач и функциональных особенностей |
| 3.6 | Цифровые технологии и информационная безопасность в работе МФЦ | Определение требований информационной безопасности в работе МФЦ | Решение кейсового задания.  Из предложенного перечня действий сотрудника многофункционального центра выберите те, которые не отвечают требованиям информационной безопасности |
| 4.1 | Профилактика эмоционального выгорания и способы снятия стресса на рабочем месте | Определение причин эмоционального выгорания и способов профилактики | Опишите причины эмоционального выгорания. Соотнесите основные причины и возможные способы профилактики |
| 4.2 | Эмоциональный интеллект или как управлять эмоциями | Определение понятия эмоционального интеллекта | Тестирование по теме эмоционального интеллекта |
| 4.3 | Эффективная коммуникация сотрудников МФЦ в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг | Применение основных приемов эффективной коммуникации сотрудника многофункционального центра | Решение практического задания.  Требуется описать алгоритм коммуникации сотрудника и заявителя в процессе оказания услуги |

**8.Оценочные материалы по образовательной программе**

**8.1. Вопросы тестирования по модулям**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ модуля** | **Вопросы входного тестирования** | **Вопросы промежуточного тестирования** | **Вопросы итогового тестирования** |
| **1.** | Государственная услуга – это?  Заявитель – это ?  Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – это?  Одним из основных принципов предоставления государственных и муниципальных услуг является? | Многофункциональные центры осуществляют?  Межведомственное информационное взаимодействие - это?  Уполномоченный многофункциональный центр НЕ вправе?  Многофункциональный центр действует в соответствии?  Муниципальная услуга – это | При предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей?  Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – это |
| **2**. | Что такое цифровая грамотность?  Какие компетенции считаются цифровыми?  Цифровая безопасность — это:  Где лучше всего хранить важные электронные документы?  Вы хотите зайти в свой в личный аккаунт внутри социальной сети, вводите логин и пароль, и у вас запрашивают SMS-код. Как называется этот способ дополнительной защиты? | Вы — клиент банка. Единственный официальный сайт этого банка — onetwothreebank.ru. Какой электронный адрес может быть у технической поддержки банка?  Какие советы Вы дадите гражданам по оформлению профиля в социальных сетях? | Электронная почта дает возможность пользователям находящимся на больших расстояниях друг от друга |
| 3. | Защита информации - это?  Аппаратные средства-это?  Что понимается под персональными данными? | Что из перечисленного не относится к правилам защиты от вредоносных программ?  Как называется навык, работа над которым поможет вам не стать жертвой фейковых новостей и ложной  Чем опасен вирус-майнер? | Несанкционированный доступ/ несанкционированные действия - это?  В соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» под оператором понимается?  К уровням формирования режима информационной безопасности относится |
| 4. | Стресс – это проявление…  Не являются причиной возникновения конфликтов | Стрессоустойчивость – это фактор, характеризующий…  Конфликт – это:  Поведение в стрессовой ситуации преследует цель… | «Техника амортизации» в стрессовой ситуации предусматривает  Цель коммуникации сотрудников МФЦ с гражданами  На этапе начала взаимодействия сотрудника МФЦ и заявителя важно |

**8.2.**  Оценка «зачет» ставится при условии, если слушатель программы обладает:

1. твердыми теоретическими знаниями основ практического организации работы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг с точки зрения информационной обеспеченности;

2. компетенциями в области применения форм и методов осуществления профессиональной деятельности;

3. способностью применять теоретические знания для выбора правильного алгоритма решения поставленной задачи.

Оценка «незачет» ставится при условии, если слушатель программы

1.имеет значительные пробелы в теоретической части программного материала;

2. не обладает необходимыми компетенциями;

3. не освоил умения применять теоретические знания для выбора правильного алгоритма решения поставленной задачи.

Интерпретация оценки «зачет»: от 60 до 100% правильных ответов;

Интерпретация оценки «незачет»: менее 50% правильных ответов.

**.**

**8.3.**  **примеры контрольных заданий по модулям или всей образовательной программе**

Задача 1. Получение ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет. Полный комплект документов за 5 дней без визита в Центр социальной защиты населения или местный МФЦ. Заявление подать на Региональном портале госуслуг. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде

Задача 2: Дистанционная оплата услуг детского сада. Реквизиты платежа любого детсада г. Апатиты. Сумма платежа 450 руб. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде.

Задача 3: Получение адресной социальной помощи с использованием социального

сертификата. Электронные баллы можно потратить в любом магазине партнерской торговой сети. Самостоятельно выбрать нужные продукты. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде

Задача 4: Оплата услуг детской музыкальной школы на региональном портале госуслуг. Определить реквизиты для оплаты и произвести оплату с помощью портала. Смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде**.**

Задача 5: Оплата госпошлин и штрафов. Самостоятельно смоделировать процесс предоставления и получения государственной (муниципальной) услуги в электронном виде

Задача 6: определите основные цели создания многофункциональных центров –

офисов «Мои документы», работающих по принципу «одного окна».

Ключ к выполнению задания:

Основные цели создания многофункциональных центров – офисов «Мои документы», работающих по принципу «одного окна»:

* Повышение качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг. Гражданин освобождается от необходимости ходить по инстанциям, получать десятки справок, платить посредникам.
* Сокращение затрат времени и финансовых издержек граждан и организаций на получение услуг. В МФЦ гражданин подаёт заявление и необходимые документы, в установленный срок получает результат государственной или муниципальной услуги.
* Повышение комфорта при получении услуг.

**8.4.**  **тесты и обучающие задачи (кейсы), иные практикоориентированные формы заданий**

1. Государственная услуга – это?
2. Заявитель – это ?
3. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – это?
4. Одним из основных принципов предоставления государственных и муниципальных услуг является?
5. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей?
6. Защита информации - это?
7. Аппаратные средства-это?
8. Что понимается под персональными данными?
9. Стресс – это проявление…
10. Не являются причиной возникновения конфликтов
11. Многофункциональные центры осуществляют?
12. 2. Межведомственное информационное взаимодействие - это?
13. Уполномоченный многофункциональный центр НЕ вправе?
14. Многофункциональный центр действует в соответствии?
15. Муниципальная услуга – это?
16. Сетевой протокол TCP/IP изначально применялся на этих системах. Каких?
17. Этот уровень предназначен непосредственно для передачи потока данных..
18. Что лишнее в структуре сетевой операционной системы
19. Физический уровень Ethernet включает в себя только 3 варианта работы. Какой лишний?
20. К механизмам безопасности относится
21. Какие подуровни включат программно-технический уровень?
22. Программные средства защиты информации - это?
23. Виды программных средств?
24. Стрессоустойчивость – это фактор, характеризующий…
25. Конфликт – это:
26. Поведение в стрессовой ситуации преследует цель
27. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – это
28. Электронная почта дает возможность пользователям находящимся на больших расстояниях друг от друга:
29. «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещен по адресу
30. Электронная услуга – это:

**8.5.**  **описание процедуры оценивания результатов обучения**

Для итогового контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен итоговый экзамен в форме тестирования.

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение программы дополнительного профессионального образования.

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – экзамен по всей программе обучения (в форме тестирования) с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы).

Тестирование – система заданий (задания на выбор одного или нескольких правильных ответов), созданная для объективного, качественного

Прохождение теста из 15 вопросов с вариантами ответов по концептуальным основам и функционалу автоматизированных информационных систем, используемых центрам предоставления услуг «Мои документы», порядок их интеграции и ввода в эксплуатацию.

**9.Организационно-педагогические условия реализации программы**

**9.1. Кадровое обеспечение программы**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Фамилия, имя, отчество (при наличии)** | **Место основной работы и должность, ученая степень и ученое звание (при наличии)** | **Ссылки на веб-страницы с портфолио (при наличии)** | **Фото в формате jpeg** | **Отметка о полученном согласии на обработку персональных данных** |
| 1 | Баранов Алексей Викторович | заместитель директора Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС |  |  | + |
| 2 | Бережная Наталья Викторовна | д. фил. н., профессор, заведующий кафедрой философии и методологии науки Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС |  |  | + |
| 3 | Величко Яна Станиславовна | главный специалист МФЦ г. Ростова-на-Дону отдела обслуживания Первомайского района г. Ростова-на-Дону |  |  | + |
| 4 | Горбунова Ирина Михайловна | главный специалист МФЦ г. Ростова-на-Дону |  |  | + |
| 5 | Дорохова Юлия Романовна | ведущий специалист МФЦ г. Ростова-на-Дону отдела обслуживания юридических лиц и ИП |  |  | + |
|  | Зданевич Юрий Александрович | начальник МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» |  |  | + |
| 6 | Коптелова Дарья Николаевна | ведущий специалист по обработке документов МФЦ г. Ростова-на-Дону |  |  | + |
| 7 | Котлярова Ольга Владимировна | к.фил.н., доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала РАНХиГС |  | D:\оля\фото на монографию\нет\IMG_0185 (1).jpg | + |
| 8 | Фатеев Александр Николаевич | заведующий сектором по работе с персоналом МФЦ г. Ростова-на-Дону |  |  | + |
| 9 | Шевченко Анастасия Евгеньевна | начальник отдела автоматизации Южно-Российского института управления РАНХиГС |  |  | + |
| 10 | Щeрба Алексей Сергеевич | эксперт ООО «ЭнигмаДон» |  |  | + |
| 11 | Яковенко Светланой Николаевной | начальник организационно-методического отдела МФЦ г. Ростова-на-Дону |  |  | + |
| 12 | Яценко Вадим Анатольевич | начальник отдела обслуживания МФЦ Пролетарского района г. Ростова-на-Дону |  |  | + |

**9.2.Учебно-методическое обеспечение и информационное сопровождение**

|  |  |
| --- | --- |
| **Учебно-методические материалы** | |
| Методы, формы и технологии | Методические разработки,  материалы курса, учебная литература |
| Дидактические и методические материалы, презентации в электронном виде | Нормативно-правовые документы, основная учебная литература, информационные базы |

|  |  |
| --- | --- |
| **Информационное сопровождение** | |
| Электронные  образовательные ресурсы | Электронные  информационные ресурсы |
| 1. Электронно-библиотечная система IPRbooks  2. Электронно-библиотечная система Znanium  3.Электронно-библиотечная система Юрайт | 1.www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека  2.www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека  3.www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека  4. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»  5. www. rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»  6. www.aport.ru / - Поисковая система  7.www.rambler.ru / - Поисковая система  8.www.yandex.ru / - Поисковая система  9.www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования  10.http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс  11.http://www.garant.ru/ - Гарант |

**9.3.Материально-технические условия реализации программы**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид занятий | Наименование оборудования,  программного обеспечения |
| Лекции | Оборудование и программы, необходимые для проведения вебинаров: компьютер c доступом в интернет, веб-камера, наличие микрофона и динамиков (наушников). офисные программы.  Операционная система – любая.  Любой браузер - Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.  Информационно-образовательный портал do.uriu.ranepa.ru |
| Практические занятия | Оборудование и программы, необходимые для проведения вебинаров: компьютер c доступом в интернет, веб-камера, наличие микрофона и динамиков (наушников) офисные программы.  Операционная система – любая.  Любой браузер - Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.  Информационно-образовательный портал do.uriu.ranepa.ru |

**III.Паспорт компетенций (Приложение 2)**

ПАСПОРТ КОМПЕТЕНЦИИ

Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»

(наименование дополнительной профессиональной образовательной

программы повышения квалификации)

Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

(наименование организации, реализующей дополнительную

профессиональную образовательную программу повышения квалификации)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Наименование компетенции | | владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам | |
| 2. | Указание типа компетенции | общекультурная/  универсальная |  | |
| общепрофессиональная |  | |
| профессиональная | профессиональная | |
| профессионально-специализированная |  | |
| 3. | Определение, содержание и основные сущностные характеристики компетенции | | проектирование базовых и прикладных информационных технологий предполагает организацию того или иного информационного процесса. Применение базовых информационных технологий, позволяющих наилучшим образом реализовать отдельные фрагменты информационного процесса | |
| 4. | Дескриптор знаний, умений и навыков по уровням | | Уровни сформированности компетенции  обучающегося | Индикаторы |
|  | | Начальный уровень | Сформировано понимание современные информационные ресурсы и технологии, правовые основы использования электронно-цифровой подписи; технологию построения защищенных компьютерных систем; приложения криптографии к решению задач аутентификации информации в компьютерных системах, в частности по проблемам информационной безопасности в банковских и торгово-экономических структур |
|  | | Базовый уровень | Способен применять оптимальные средства безопасности и защиты информационных систем  Проявляет соответствующие навыки практического применения технических, программных и программно-аппаратных средств и методов аутентификации информации в компьютерных технологиях |
|  | | Продвинутый | Освоены навыки и активно применяются основные стандарты протоколов шифрования и ЭЦП; используются методы практического применения технических, программных и программно-аппаратных средств и методов аутентификации информации в компьютерных технологиях; применяются процессы подготовки рабочего места к работе с электронно-цифровой подписью |
|  | | Профессиональный | Освоены навыки установки и настройки совместной работы КриптоПро CSP, ПКСЗИ ШИПКА, Rutoken, eToken |
| 5. | Характеристика взаимосвязи данной компетенции с другими компетенциями/ необходимость владения другими компетенциями для формирования данной компетенции | | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) взаимосвязь  09.02.04 Информационные системы и технологии  способностью проводить выбор исходных данных для проектирования (ПК-4) | |
| 6. | Средства и технологии оценки | | Уровень освоения знаний – тестирование;  Уровень освоения умений и навыков – тестирование, решение кейс-заданий, практических заданий | |

ПАСПОРТ КОМПЕТЕНЦИИ

Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»

(наименование дополнительной профессиональной образовательной

программы повышения квалификации)

Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

(наименование организации, реализующей дополнительную

профессиональную образовательную программу повышения квалификации)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Наименование компетенции | | способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования | |
| 2. | Указание типа компетенции | общекультурная/  универсальная |  | |
| общепрофессиональная |  | |
| профессиональная | профессиональная | |
| профессионально-специализированная |  | |
| 3. | Определение, содержание и основные сущностные характеристики компетенции | | применение информационно-коммуникационных технологий предполагает использование функционала автоматизированной информационной системы МФЦ по приему документов заявителя, при подачи заявления на услуг, а также доставке, хранения и выдачи результатов государственных | |
| 4. | Дескриптор знаний, умений и навыков по уровням | | Уровни сформированности компетенции  обучающегося | Индикаторы |
|  | | Начальный уровень | Сформировано понимание порядка движения документов заявителя, при подачи заявления на услуг в электронном виде |
|  | | Базовый уровень | Уверенно владеет навыками обработки запроса заявителей в зависимости от выбора оказываемой услуги |
|  | | Продвинутый | Владеет навыками регистрации и организации подтверждения личности и персональных данных пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации |
|  | | Профессиональный | Способен применять навыки для оптимизации процессов доставки, хранения и выдачи результатов государственных |
| 5. | Характеристика взаимосвязи данной компетенции с другими компетенциями/ необходимость владения другими компетенциями для формирования данной компетенции | | способность применять информационно-коммуникационные технологии предполагает взаимосвязь с применением технологий, приемов, обеспечивающих оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам | |
| 6. | Средства и технологии оценки | | Уровень освоения знаний – тестирование;  Уровень освоения умений и навыков – тестирование, решение кейс-заданий, практических заданий | |

ПАСПОРТ КОМПЕТЕНЦИИ

Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»

(наименование дополнительной профессиональной образовательной

программы повышения квалификации)

Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

(наименование организации, реализующей дополнительную

профессиональную образовательную программу повышения квалификации)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Наименование компетенции | | способность свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права | |
| 2. | Указание типа компетенции | общекультурная/  универсальная |  | |
| общепрофессиональная |  | |
| профессиональная | профессиональная | |
| профессионально-специализированная |  | |
| 3. | Определение, содержание и основные сущностные характеристики компетенции | | способностью находить нормативно-- правовые акты регулирующие профессиональную деятельность, правильно выстраивать рабочий процесс, согласно действующим нормативно-правовым актам, локальным актам | |
| 4. | Дескриптор знаний, умений и навыков по уровням | | Уровни сформированности компетенции  обучающегося | Индикаторы |
|  | | Начальный уровень | Сформировано понимание об организационной и правовой структуре центров «Мои документы», об основах предоставления государственным и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления |
|  | | Базовый уровень | Способен определить применение теоретических знаний об организации работы центров «Мои документы» в практической деятельности специалистов |
|  | | Продвинутый | Освоены навыки и активно применяются в организации предоставления необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также предоставления услуг на основе подписанных соглашений с о взаимодействии |
|  | | Профессиональный  (Владеет сложными навыками, создает новые решения для сложных проблем со многими взаимодействующими факторами, предлагает новые идеи и процессы, способен активно влиять на происходящее, проявлять соответствующие навыки  в ситуациях повышенной сложности.) | Освоены навыки и активно проводит градацию предоставляемых услуг по уровню иерархии, а также по видам и направлениям, понимает особенность предоставления услуг на основе подписанных соглашений с о взаимодействии |
| 5. | Характеристика взаимосвязи данной компетенции с другими компетенциями/ необходимость владения другими компетенциями для формирования данной компетенции | | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20)  09.02.04 Информационные системы и технологии  знание своих прав и обязанностей как гражданина своей страны, способностью использовать действующее законодательство и другие правовые документы в своей деятельности, демонстрировать готовность и стремление к совершенствованию и развитию общества на принципах гуманизма, свободы и демократии (ОК-9) | |
| 6. | Средства и технологии оценки | | Уровень освоения знаний – тестирование;  Уровень освоения умений и навыков – тестирование, решение кейс-заданий, практических заданий | |

ПАСПОРТ КОМПЕТЕНЦИИ

Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»

(наименование дополнительной профессиональной образовательной

программы повышения квалификации)

Южно-Российский институт управления - филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

(наименование организации, реализующей дополнительную

профессиональную образовательную программу повышения квалификации)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Наименование компетенции | | способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации | |
| 2. | Указание типа компетенции | общекультурная/  универсальная |  | |
| общепрофессиональная |  | |
| профессиональная | профессиональная | |
| профессионально-специализированная |  | |
| 3. | Определение, содержание и основные сущностные характеристики компетенции | | способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации в процессе трудовой деятельности. Оказывать консультационные услуги, работать в стрессовой ситуации | |
| 4. | Дескриптор знаний, умений и навыков по уровням | | Уровни сформированности компетенции  обучающегося | Индикаторы |
|  | | Начальный уровень | Сформировано понимание об основных видах коммуникаций в малых, средних и больших коллективах |
|  | | Базовый уровень | Способен подобрать подход, в процессе осуществления коммуникации, к каждому типу заявителей |
|  | | Продвинутый | Освоены навыки и активно применяются техники эффективной организации коммуникаций как внутри коллектива многофункциональных центров, так и с заявителями |
|  | | Профессиональный | Освоены навыки и активно применяются техники эффективной организации коммуникаций как внутри коллектива многофункциональных центров, так и с заявителями |
| 5. | Характеристика взаимосвязи данной компетенции с другими компетенциями/ необходимость владения другими компетенциями для формирования данной компетенции | | способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации взаимосвязано с взаимодействием в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению, с эффективным участием в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды | |
| 6. | Средства и технологии оценки | | Уровень освоения знаний – тестирование;  Уровень освоения умений и навыков – тестирование, решение кейс-заданий, практических заданий | |

**VI.Иная информация о качестве и востребованности образовательной программы**

Отсутствует

**V.Рекомендаций к программе от работодателей**

**VI.Указание на возможные сценарии профессиональной траектории граждан** по итогам освоения образовательной программы

Развитие компетенций в текущей сфере занятости

**VII.Дополнительная информация**

Отсутствует

**VIII.Приложенные Скан-копии**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«РОССИСЙКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Южно-российский институт управления**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**повышения квалификации**

**«**Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»



**г. Ростов-на-Дону, 2020 г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разработчик  эксперт отдела современных образовательных технологий  Руководитель программы  заместитель директора |  | О.А. Ивлева  А.В. Баранов |
|  |  |  |
| Руководитель  структурного подразделения  заместитель инновационно- технологического центра |  | Р.В. Андриянчик |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета (совета) Южно-Российского института управления «24» сентября 2020 г., протокол № 39.

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

© Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ………………………………....** | **4** |
| 1.1 Актуальность программы…………………………………………………………… | 4 |
| 1.2. Виды профессиональной деятельности выпускника…………………………… | 4 |
| 1.3. Категория слушателей……………………………………………………………. | 5 |
| 1.4. Срок обучения...................................................................................................................... | 5 |
| 1.5. Режим занятий………………………………………………………………………. | 5 |
| 1.6. Форма обучения…………………………………………………………………….. | 5 |
| 1.7. Документ об освоении программы………………………………………………. | 5 |
| **2. ОПИСАНИЕ ЦЕЛЕЙ ПРОГРАММЫ…………………………………………..** | **6** |
| 2.1. Цель программы…………………………………………………………………….. | 6 |
| 2.2. Нормативные документы, определяющие требования  к выпускнику программы……………………………………………………………….. | 6 |
| 2.3. Взаимосвязь программы с образовательными стандартами ФГОС ВО………. | 6 |
| 2.4. Сопоставление профессионального стандарта  с образовательным стандартом…………………………………………………………. | 7 |
| 2.5. Результаты обучения программы………………………………………………… | 10 |
| **3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ…………………………………………………..** | **23** |
| 3.1. Учебный план……………………………………………………………………... | 23 |
| 3.2. Планируемый календарный учебный график…………………………………….. | 30 |
| 3.3. Структура программы………………………………………………………………. | 31 |
| 3.4 Методика преподавания…………………………………………………………….. | 47 |
| 3.5. Рабочие программы дисциплин………………………………………………….. | 47 |
| 3.6. Формы аттестации………………………………………………………………….. | 56 |
| **4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ…………………...** | **66** |
| 4.1.Квалификация научно-педагогических кадров, обеспечивающих реализацию образовательного процесса……………………………………………...…………........ | 66 |
| 4.2. Материально-технические условия реализации программы…………………….. | 67 |
| 4.3. Учебно-методическое обеспечение программы………………………………….. | 67 |
| 4.4. Образовательные технологии……………………………………………………… | 67 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Актуальность программы

Новые экономические и технологические условия требуют создания и реализации подходов по содействию гражданам в освоении ключевых компетенций цифровой экономики, обеспечении массовой цифровой грамотности и персонализации процесса образования. В этой связи становится актуальным развитие и совершенствование востребованных в цифровой экономике компетенций, в частности развития компетенций по консультационному сопровождению цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов.

Программа направлена предполагает содействие гражданам в освоении ими цифровой грамотности, формирование у граждан необходимых знаний и умений в области безопасного применения цифровых технологий, позволяющих успешно адаптироваться в новых экономических условиях, повысить уровень безопасного и эффективного использования цифровых технологий и онлайн-сервисов в различных сферах жизни.

Необходимость в повышении квалификации по данной программе связана также с требованием периодического обновления теоретических и практических знаний специалистов в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач.

1.2. Виды профессиональной деятельности выпускника

Деятельность в сфере государственного и муниципального управления:

-информационно-методическая деятельность;

- коммуникативная деятельность;

- вспомогательно-технологическая (исполнительская);

- организационно-регулирующая деятельность;

- исполнительно-распорядительная.

Деятельность в сфере информационных систем и технологий:

- проектно-конструкторская деятельность;

- проектно-технологическая деятельность;

- производственно-технологическая деятельность;

- научно-исследовательская деятельность;

- монтажно-наладочная деятельность;

- сервисно-эксплуатационная деятельность;

- монтажно-наладочная деятельность.

1.3. Категория слушателей

Программа предназначена сотрудников, руководителей и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, сотрудников организаций, учреждений и предприятий различных форм собственности.

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Срок обучения: 72 академических часов.

1.5. Режим занятий: не более 8 учебных часов в день.

1.6. Форма обучения: заочная, с использованием дистанционных образовательных технологий.

1.7. Документ об освоении программы: удостоверение Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации о повышении квалификации.

2. ОПИСАНИЕ ЦЕЛЕЙ ПРОГРАММЫ

**Цель программы:** обеспечение содействия гражданам в освоении ими цифровой грамотности, формирование у граждан необходимых знаний и умений в области безопасного применения цифровых технологий, позволяющих успешно адаптироваться в новых экономических условиях, повысить уровень безопасного и эффективного использования цифровых технологий и онлайн-сервисов в различных сферах жизни

* 1. **Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы**

Таблица 1

**Нормативные документы,**

**определяющие требования к выпускнику программы**

| **Нормативный документ** | **Код уровня** | **Наименование раздела, уровня** |
| --- | --- | --- |
| Профессиональный стандарт | 06.044 | Профессионального стандарта «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» (Зарегистрировано в Минюсте России 19.11.2018 N 52725) |

**2.3. Взаимосвязь программы с образовательными стандартами ФГОС ВО**

Таблица 2

**Связь с образовательными стандартами ФГОС ВО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Нормативный документ** | **Код направления** | **Наименование направления подготовки (специальности)** |
| ФГОС ВО | 38.03.04 | Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавра) |

**2.4. Сопоставление профессионального стандарта с образовательным стандартом**

Таблица 2

**Сопоставление описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по ФГОС ВО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Профессиональный стандарт** | **ФГОС ВО 38.03.04 Государственное и муниципальное управление** | **Выводы** |
| Обобщенная трудовая функция (ОТФ) соответствующего уровня квалификации:  - Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности;  - Выполнение подготовительных работ по консультированию граждан в области применения информационно-коммуникационных технологий;  - Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий;  - Консультационное сопровождение развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов | Виды профессиональной деятельности (ВПД):  -информационно-методическая деятельность;  - коммуникативная деятельность. | Требования к результатам освоения образовательной программы обеспечивают их соответствие как ФГОС ВО, так и профессиональному стандарту |
| Трудовая функция или трудовое действие:  сопровождение развития цифровой грамотности граждан с использованием информационных и образовательных ресурсов | Профессиональные задачи, профессиональные компетенции (ПК):  - способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК-8)  - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);  способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20);  владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | Требования к результатам освоения образовательной программы обеспечивают их соответствие как ФГОС ВО, так и профессиональному стандарту |

**2.5. Результаты обучения программы**

Выпускник по программе в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями программы должен обладать следующими основными профессиональными компетенциями (ПК).

Таблица 3

**Перечень профессиональных компетенций, необходимых для получения квалификации**

| **ФГОС ВО** | **Виды деятельности** | **Профессиональные компетенции** | **Результаты обучения** |
| --- | --- | --- | --- |
| ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | информационно-методическая деятельность | способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК-8) | Знать: - теоретические аспекты внедрения цифровых технологий и цифровизации современного общества;  - основные требования и необходимые документы для регистрации; функционал и основные возможности портала предоставления государственных и муниципальных услуг;  - стандарт Сервиса предоставления услуг как механизм осуществления доступности и комфортности получения государственных и муниципальных услуг при обращении граждан в центры, осуществления качества предоставления услуг.  Уметь: - организовать работу центра предоставления услуг на основе принципа безграничного доступа к большому объему разнообразной информации;  - организовать консультационную поддержку и оказать содействие при регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг ;  - настроить работу многофункционального аппаратно-программного устройства, состоящего из сенсорного монитора и промышленного системного блока в едином корпусе (информационный киоск) и настроить их доступ в информационным ресурсам;  Владеть: навыками обеспечения безопасности данных, предоставляемых заявителями и составляющими персональную информацию, используя современные способы и методы обеспечения информационной безопасности в организациях. Навыками создания закрытой сети  - навыками регистрации и организации подтверждения личности и персональных данных пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации  - навыками формализации и оптимизации управления потоками посетителей, целенаправленно воздействовать на поток посетителей внутри многофункционального центра и получать информацию о наиболее востребованных услугах, времени их оказания и т.д. |
| коммуникативная деятельность | способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9) | Знать: - основные виды коммуникаций в малых, средних и больших коллективах  - понятие «коммуникационные барьеры», их основные виды и формы; психологический феномен восприятия самого коммуникатора и отношения к нему  - причины столкновения интересов, потребностей, ценностей и взглядов, которые репрезентируется в речевой коммуникации и представляет собой нелинейный, естественно развивающийся процесс  Уметь: - подобрать подход, в процессе осуществления коммуникации, к каждому типу заявителей |
| ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | коммуникативная деятельность |  | - преодолевать искажение или утрату изначального смысла, а в ряде случаев вообще не поступает к получателю  - анализировать архитектуру конфликта (структуру, роли и стратегии участников, механизмов инициирования и развития, времени и коммуникативного пространства) с лингвистической точки зрения  Владеть:  - навыками применения техник эффективной организации коммуникаций как внутри коллектива многофункциональных центров, так и с заявителями  - способами устранения, минимизации коммуникационных барьеров в процессе общения  - навыками институализации решения конфликтов, имеющих фундаментальную, и прикладную ценность, преодоления вербальной и невербальной агрессии |
| ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | организационно-регулирующая деятельность | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | Уметь: - выстраивать рабочий процесс, согласно действующим нормативно-правовым актам федерального и регионального уровней, а также локальными актами  - организовать систему обслуживания заявителей, согласно действующей нормативно-правовой базе и утвержденным стандартам  - обеспечить защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну  - проводить градацию предоставляемых услуг по уровню иерархии, а также по видам и  направлениям  Владеть: навыками применения теоретических знаний об организации работы центров «Мои документы» в практической деятельности специалистов  - навыками пространственной организации функционирования центров: сектор информирования и ожидания, сектор приема заявителей.  - навыками обеспечения точности персональных данных, их достаточности, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных. Принимать необходимые меры, либо обеспечивать их принятие для защиты информации, циркулирующей в центрах предоставления услуг  навыками организации предоставления необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также предоставления услуг на основе подписанных соглашений с о взаимодействии |
|  | проектно-технологическая деятельность | способностью к проектированию базовых и прикладных информационных технологий (ПК-11) | Знать: - основные понятия, используемые в сетевых технология, компьютерные сети: функционал, компоненты, возможности;  - ACL как набор текстовых выражений; динамический (Dynamic ACL), рефлексивный (Reflexive ACL), ограничение по времени (Time-based ACL) виды ACL;  - виды, формы и основные компоненты прикладного программного обеспечения деятельности центров «Мои документы». Прикладное обеспечение общего, специального и профессионального назначения.  Уметь: - настраивать сетевые протоколы и коммуникации, устанавливать физические компоненты компьютерной сети;  - организовать сетевые приложения определять, обеспечивающим NAT, узнавать внешний IP-адрес устройства и выполнять сопоставление портов для пересылки пакетов из внешнего порта NAT на внутренний порт. Вручную настраивать сопоставления портов или вносить изменения в какие-либо другие параметры;  - устанавливать и настраивать в соответствии с задачами МФЦ, а также поддерживать в актуальном состоянии и обеспечивать работоспособность программных модулей.  Владеть: - навыками базовой настройки сетей и устройств операционной системы;  - навыками настройки сетевого протокола, позволяющего сетевым устройствам автоматически получать IP-адрес и другие параметры, необходимые для работы в сети TCP/IP;  - навыками работы с современными видами прикладного программного обеспечения, применяемого в многофункциональных центрах, в том числе с СУБД, Sevice Desk и др., а также навыками разработке локальных проектов по системному анализу сложных технических систем на основе современных информационных технологий  - навыками системного улучшения компонентов программного обеспечения центров предоставления услуг, возможностями хостинга сопутствующих, побочных процессов; обеспечения непрерывного и качественного функционирования информационной системы, обеспечение единого информационного пространства и организация централизованного управления доступом к сервисам и функциональным возможностям системы |

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

**3.1. Учебный план**

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

| **Наименование дисциплины, практики (стажировки)** | **Общая трудоемкость, час.** | **Аудиторные занятия, час.** | | | **Дистанционные занятия, час.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Всего** | **в том числе** | | **Всего** | **в том числе** | |
| **Лекции** | **Практич. Занятия. тренинг** | **Видео-лекции** | **Учебно-методический, презентационный материал** |
| Входное тестирование | **0,5** | - | - | - | **-** | - | - |
| **Модуль 1. Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ** | | | | | | | |
| Ознакомление  с порядком организации работы и предоставления государственных и муниципальных услуг | **1** | - | - | - | **1** | 0,5 | 0,5 |
| Обзор Постановления Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» | **1** | - | - | - | **1** | 0,5 | 0,5 |
| Обзор Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» | **1** | - | - | - | **1** | 0,5 | 0,5 |
| Изучение перечня государственных и муниципальных услуг (на примере «МФЦ города Ростова-на-Дону») | **1** | - | - | - | **1** | 0,5 | 0,5 |
| Портал государственных и муниципальных услуг. Изучение порядка регистрации в ЕСИА | **3** | - | - | 2 | **1** | 0,5 | 0,5 |
| Изучение порядков доставки, хранения и выдачи результатов услуг, предоставляемых на площадках МФЦ | **3** | - | - | 2 | **1** | 0,5 | 0,5 |
| Стандарты Сервиса МФЦ (на примере стандарта Ростовской области). Работа с электронной очередью. Ознакомление с возможностями информационных киосков | **3** | - | - | 2 | **1** | 0,5 | 0,5 |
| **Модуль 2. МФЦ как центр цифровых компетенций** | | | | | | | |
| Цифровая грамотность: основные понятия и компетенции | **4** |  |  | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Компьютерные программные средства и онлайн-сервисы для работы с информацией (текстовой, графической, табличной) | **4** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Скачивание, хранение и распространение информации. Защита данных. Защита цифровых устройств. Компьютерные вирусы | **4** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Поиск информации в интернете и ее проверка на достоверность | **4** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Оплата услуг через цифровые сервисы | **4** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Цифровые государственные услуги | **4** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Электронная цифровая подпись | **4** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| **Модуль 3. Цифровая безопасность и защита данных** | | | | | | | |
| Основы информационной безопасности | **2** | - | - | 2 | **2** |  | 2 |
| Виды угроз информационной безопасности, их классификация | **2** | - | - | 2 | **2** | - | 2 |
| Правовые основы информационной безопасности | **2** | - | - | 2 | **2** | - | 2 |
| Механизмы защиты информации, в том числе инженерно-технические, антивирусные, криптографические средства защиты информации | **2** | - | - | 2 | **2** | - | 2 |
| Вопросы обеспечения информационной безопасности при использовании интернет-сервисов | **2** | - | - | 2 | **2** | - | 2 |
| **Модуль 4. Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы»** | | | | | | | |
| Эффективная консультация в условиях цифровой экономики как показатель коммуникативной компетентности | **2** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Работа по развитию цифровых компетенций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей различных групп клиентов | **2** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Соблюдение норм современного русского литературного языка для обеспечения эффективной коммуникации в условиях цифровой экономики | **2** | - | - | 2 | **2** | 1 | 1 |
| Диалогичное общение с учетом возрастных и индивидуальных особенностей. Ответы на вопросы клиентов. Проверка результативности консультации | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| Монологичное сообщение как форма цифрового консультирования | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| Развитие цифровых компетенций с учетом особенностей восприятия, понимания и интерпретации информации | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| Личное взаимодействие с клиентами. Речевые принципы клиентоориентированности в условиях цифровой экономики. Предупреждение конфликтной коммуникации | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| Прием обращений клиентов по телефону. Формулы этичного общения. Тайм-менеджмент телефонных переговоров | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| Речевые тактики корректного общения в социальных сетях и по электронной почте. Цифровой этикет | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| Методы саморегуляции и психологической защиты при работе с населением. Грамотная интерпретация обратной связи | **2** | - | - | - | **2** | 1 | 1 |
| **Итоговое тестирование** | **0,5** | - | - | - | **-** | - | - |
| **ИТОГО:** | **72** | **-** | **-** | **35** | **36** | **15,5** | **20,5** |

**3.2. Планируемый календарный учебный график**

Таблица 4

**Планируемый календарный учебный график**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование раздела** | **Период обучения**  **(даты начала и окончания обучения)** | |
| **Дистанционный модуль обучения** | **Итоговая аттестация** |
| «Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»» | с 01.11.2020  по 13.11.2020 года | 13.11.2020 |

**3.3. Структура программы**

Таблица 5

**Структура программы**

| **Наименование темы обучения** | **Компетенции, подлежащие формированию / совершенствованию** | **Соответствие образовательному стандарту** | **Формируемые**  **знания, умения, навыки** |
| --- | --- | --- | --- |
| Модуль 1. Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ | | | |
| Ознакомление с порядком организации работы и предоставления государственных и муниципальных услуг | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: миссия, цели, задачи и основной порядок организации деятельности центров предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах Российской Федерации  Уметь: выстраивать рабочий процесс, согласно действующим нормативно-правовым актам федерального и регионального уровней, а также локальными актами  Владеть: навыками применения теоретических знаний об организации работы центров «Мои документы» в практической деятельности специалистов |
| Обзор Постановления Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: организационную и правовую структуру центров «Мои документы», основы предоставления государственным и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления  Уметь: организовать систему обслуживания заявителей, согласно действующей нормативно-правовой базе и утвержденным стандартам  Владеть: навыками пространственной организации функционирования центров: сектор информирования и ожидания, сектор приема заявителей. |
| Обзор Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: основные методы, способы и механизмы защиты персональных данных заявителей в центрах предоставления государственных и муниципальных услуг  Уметь: обеспечить защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну  Владеть: навыками обеспечения точности персональных данных, их достаточности, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных. Принимать необходимые меры, либо обеспечивать их принятие для защиты информации, циркулирующей в центрах предоставления услуг |
| Изучение перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых (на примере МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону») | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: законодательно утверждённый перечень федеральных, региональных и муниципальных услуг, предоставление которых возможно на базе многофункциональных центров  Уметь: проводить градацию предоставляемых услуг по уровню иерархии, а также по видам и  направлениям  Владеть: навыками организации предоставления необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также предоставления услуг на основе подписанных соглашений с о взаимодействии |
| Портал государственных и муниципальных услуг. Изучение порядка регистрации в ЕСИА | способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК-8) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: основные требования и необходимые документы для регистрации; функционал и основные возможности портала предоставления государственных и муниципальных услуг  Уметь: организовать консультационную поддержку и оказать содействие при регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг  Владеть: навыками регистрации и организации подтверждения личности и персональных данных пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации |
| Изучение порядков доставки, хранения и выдачи результатов услуг, предоставляемых на площадках МФЦ | способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования (ПК-8) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: основные этапы обработки запроса заявителей от выбора оказываемой услуги до выдачи готового результата. Знать порядок движения документов заявителя, при подачи заявления на услуг в электронном виде  Уметь: осуществлять процесс хранения и выдачи результатов оказанной услуги, согласно положениям нормально-правовых актов Российской Федерации о защите персональной и конфиденциальной информации  Владеть: навыками оптимизации процессов доставки, хранения и выдачи результатов государственных и муниципальных услуг заявителям |
| Стандарты Сервиса МФЦ (на примере стандарта Ростовской области). Работа с электронной очередью. Ознакомление с возможностями информационных киосков | способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: стандарт Сервиса предоставления услуг как механизм осуществления доступности и комфортности получения государственных и муниципальных услуг при обращении граждан в центры, осуществления качества предоставления услуг  Уметь: настроить работу многофункционального аппаратно-программного устройства, состоящего из сенсорного монитора и промышленного системного блока в едином корпусе (информационный киоск) и настроить их доступ в информационным ресурсам  Владеть: навыками формализации и оптимизации управления потоками посетителей, целенаправленно воздействовать на поток посетителей внутри многофункционального центра и получать информацию о наиболее востребованных услугах, времени их оказания и т.д. |
| **Модуль 2. МФЦ как центр цифровых компетенций** | | | |
| Цифровая грамотность: основные понятия и компетенции | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра) | Знать: теоретические аспекты внедрения цифровых технологий и цифровизации современного общества  Уметь: организовать работу центра предоставления услуг на основе принципа безграничного доступа к большому объему разнообразной информации.  Владеть: навыками обеспечения безопасности данных, предоставляемых заявителями и составляющими персональную информацию, используя современные способы и методы обеспечения информационной безопасности в организациях. Навыками создания закрытой сети |
| Компьютерные программные средства и онлайн-сервисы для работы с информацией (текстовой, графической, табличной) | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра) | Знать: список всех существующих (а также существовавших ранее) протоколов, имеющих отношение к компьютерным сетям (сетевые протоколы); стек протоколов  Уметь: применять правила, позволяющий осуществлять соединение и обмен данных между двумя и более включёнными в сеть устройствами  Владеть: навыками разделения ресурсов в сети, передачи файлов, служб принтера, электронных почт, потоков данных, служб доменных имен, маршрутизация. Настройка сети клиент-сервер |
| Скачивание, хранение и распространение информации. Защита данных. Защита цифровых устройств. Компьютерные вирусы | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра) | Знать: основные способы получения информации; методы сбора первичной и обработки информации данных  Уметь: осуществлять сбор и обработку информации, в том числе с использованием электронных ресурсов; участвовать в информатизации деятельности  Владеть: профессионально работать с навыками сбора и обработки информации |
| Поиск информации в интернете и ее проверка на достоверность | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра) | Знать: методы обработки информации и способы ее проверки на достоверность;  Уметь: применять инструменты сбора, обработки и анализа данных;  Владеть: способностью анализировать, сравнивать и критически оценивать достоверность и надежность источников данных, информации и цифрового контента; способностью анализировать, интерпретировать и критически оценивать данные, информацию и цифровой контент |
| Оплата услуг через цифровые сервисы | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра) | Знать: требования к формированию и ведению государственных информационных систем и государственных информационных ресурсов  Уметь: осуществлять администрирование и наладку прикладного обеспечения в центре предоставления услуг, в частности, профессионального назначения: геоинформационные системы, интегрированные системы, системы бухгалтерского учета и т.д. Управлять внутренним и внешним сайтом автоматизированной системы. уметь отслеживать и управлять системой электронной подачи заявок  Владеть: навыками работы с современными видами прикладного программного обеспечения, применяемого в многофункциональных центрах, в том числе с СУБД, Sevice Desk и др., а также навыками разработке локальных проектов по системному анализу сложных технических систем на основе современных информационных технологий |
| Цифровые государственные услуги | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра) | Знать: реестр федеральных государственных информационных систем; основные формы организации государственных информационных систем ГИС; отечественные стандарты в области информационных систем и технологий  Уметь: осознанно применять цифровые технологии в релевантном контексте на рабочем месте; работать с системами управления государственными информационными ресурсами; использовать в своей деятельности правовые информационные системы  Владеть: навыками, нацеленными на эффективное и осмысленное использование цифровых технологий и получение практических результатов; навыками работы с государственными информационными системами; технологиями создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации |
| Электронная цифровая подпись | владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (ПК-24) | ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра) | Знать: современные информационные ресурсы и технологии, правовые основы использования электронно-цифровой подписи; технологию построения защищенных компьютерных систем; приложения криптографии к решению задач аутентификации информации в компьютерных системах, в частности по проблемам информационной безопасности в банковских и торгово-экономических структур  Уметь: применять оптимальные средства безопасности и защиты информационных систем  Владеть: основными стандартами и протоколами шифрования и ЭЦП; методами практического применения технических, программных и программно-аппаратных средств и методов аутентификации информации в компьютерных технологиях; процессом подготовки рабочего места к работе с электронно-цифровой подписью; особенностями выработки и проверки электронно-цифровой подписи; навыками установки и настройки совместной работы КриптоПро CSP, ПКСЗИ ШИПКА, Rutoken, eToken |
| **Модуль 3. Модуль 3. Цифровая безопасность и защита данных** | | | |
| Основы информационной безопасности | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: знать базовые концепции и модели ин-формационной безопасности; основы функционирования безопасности информационных систем; задачи информационной безопасности;  Уметь:  Владеть: навыками мониторинга и аудита текущего состояния автоматизированной информационной системы, обеспечения функционирования инфраструктуры электронного взаимодействия, поддержки в актуальном состоянии интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме |
| Виды угроз информационной безопасности, их классификация | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: методы и средства защиты информационной безопасности; направления и методы ведения аналитической работы по выявлению угроз;  Уметь: поддерживать работоспособность информационных систем и технологий в заданных функциональных характеристиках  Владеть: программными и аппаратными средствами обеспечивающие защиту информации в компьютерных системах |
| Правовые основы информационной безопасности | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: законодательство по обеспечению информационной безопасности; стандарты в области информационной безопасности;  Уметь: выбирать (разрабатывать) стратегии защиты информационной безопасности различных информационных систем;  Владеть: навыками формирования и применения комплекса мер для обеспечения безопасности информации в организации |
| Механизмы защиты информации, в том числе инженерно-технические, антивирусные, криптографические средства защиты информации | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: технические процедуры по действиям в нештатной ситуации;  Уметь: проводить аудит для отображения уровням соответствия стандартам области информационной безопасности для информационной системы в целом и для ее элементов;  Владеть: навыками необходимыми для обеспечения безопасности информации на организации |
| Вопросы обеспечения информационной безопасности при использовании интернет-сервисов | способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права (ПК-20) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: методологию оценки рисков и угроз ин-формационной безопасности  Уметь: оценивать и выбирать необходимые средства защиты; осуществлять мониторинг состояния информационной безопасности объекта;  обеспечивать противодействие атакам на информационную систему; выполнять (контролировать выполнение) требований инструкции по обеспечению информационной безопасности  Владеть: |
| **Модуль 4. Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы»** | | | |
| Эффективная консультация в условиях цифровой экономики как показатель коммуникативной компетентности | способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: организация коммуникаций и взаимодействий между специалистами центров предоставления услуг как на уровне отдела, отделения, так и между центрами в рамках одного муниципального образования  Уметь: организовать эффективный документооборот в центре «Мои документы», а также наладить систему коммуникаций между заявителями и сотрудниками  Владеть: навыками построения коммуникационной сети в организации, используя современные информационные технологии |
| Работа по развитию цифровых компетенций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей различных групп клиентов | способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: различные подходы к развитию цифровых компетенций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей различных групп клиентов  Уметь: управлять эмоциональным фоном в коллективе, находить подход в каждому психотипу людей  Владеть: способностью распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию по развитию цифровых компетенций особенностей различных групп клиентов |
| Соблюдение норм современного русского литературного языка для обеспечения эффективной коммуникации в условиях цифровой экономики | способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: организация коммуникаций и взаимодействий между специалистами центров предоставления услуг как на уровне отдела, отделения, так и между центрами в рамках одного муниципального образования  Уметь: организовать эффективный документооборот в центре «Мои документы», а также наладить систему коммуникаций между заявителями и сотрудниками  Владеть: навыками построения коммуникационной сети в организации, используя современные информационные технологии |
| Диалогичное общение с учетом возрастных и индивидуальных особенностей. Ответы на вопросы клиентов. Проверка результативности консультации | способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: основные виды коммуникаций в малых, средних и больших коллективах  Уметь: подобрать подход, в процессе осуществления коммуникации, к каждому типу заявителей  Владеть: навыками применения техник эффективной организации коммуникаций как внутри коллектива многофункциональных центров, так и с заявителями |
| Монологичное сообщение как форма цифрового консультирования | способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: понятие «коммуникационные барьеры», их основные виды и формы; психологический феномен восприятия самого коммуникатора и отношения к нему  Уметь: преодолевать искажение или утрату изначального смысла, а в ряде случаев вообще не поступает к получателю  Владеть: способами устранения, минимизации коммуникационных барьеров в процессе общения |
| Развитие цифровых компетенций с учетом особенностей восприятия, понимания и интерпретации информации | способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: причины столкновения интересов, потребностей, ценностей и взглядов, которые репрезентируется в речевой коммуникации и представляет собой нелинейный, естественно развивающийся процесс  Уметь: анализировать архитектуру конфликта (структуру, роли и стратегии участников, механизмов инициирования и развития, времени и коммуникативного пространства) с лингвистической точки зрения  Владеть: навыками институализации решения конфликтов, имеющих фундаментальную, и прикладную ценность, преодоления вербальной и невербальной агрессии |
| Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления | способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: теоретические основы использования технологий стрессоустойчивости в профессиональной деятельности  Уметь: применять методы, способы минимизации и предотвращения стрессовых ситуаций в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг  Владеть: навыками управления эмоциональным состоянием участников оказания государственных и муниципальных услуг с целью достижения наилучших профессиональных результатов |
| Личное взаимодействие с клиентами. Речевые принципы клиентоориентированности в условиях цифровой экономики. Предупреждение конфликтной коммуникации | способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: различные подходы к изучению взаимодействия с клиентом  Уметь: управлять эмоциональным фоном в коллективе, находить подход в каждому психотипу людей  Владеть: способностью распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач |
| Прием обращений клиентов по телефону. Формулы этичного общения. Тайм-менеджмент телефонных переговоров | способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: организация коммуникаций и взаимодействий между специалистами центров предоставления услуг как на уровне отдела, отделения, так и между центрами в рамках одного муниципального образования  Уметь: организовать эффективный документооборот в центре «Мои документы», а также наладить систему коммуникаций между заявителями и сотрудниками  Владеть: навыками построения коммуникационной сети в организации, используя современные информационные технологии |
| Речевые тактики корректного общения в социальных сетях и по электронной почте. Цифровой этикет | способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: организация коммуникаций и взаимодействий между специалистами центров предоставления услуг как на уровне отдела, отделения, так и между центрами в рамках одного муниципального образования  Уметь: организовать эффективный документооборот в центре «Мои документы», а также наладить систему коммуникаций между заявителями и сотрудниками  Владеть: навыками построения коммуникационной сети в организации, используя современные информационные технологии |
| Методы саморегуляции и психологической защиты при работе с населением. Грамотная интерпретация обратной связи | способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-10) | ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  (уровень бакалавра) | Знать: теоретические основы использования технологий стрессоустойчивости в профессиональной деятельности  Уметь: применять методы, способы минимизации и предотвращения стрессовых ситуаций в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг  Владеть: навыками управления эмоциональным состоянием участников оказания государственных и муниципальных услуг с целью достижения наилучших профессиональных результатов |

**3.4 Методика преподавания**

Методика образовательного процесса вытекает из целей обучения и построена в логике компетентностного подхода через изучение учебного материала, представленного в различных форматах представления.

В образовательном процессе используются следующие образовательные технологии:

- учебно-методический и презентационный материал – текстовое наполнение – конспекты тем учебного плана, раскрывающие его теоретическое и практическое содержание, дополненные интерактивными мультимедийными презентациями;

- видеолекция – современная образовательная технология, позволяющая учитывать преимущества, с одной стороны, очного формата обучения в части работы преподавателя, который выводится на экран, а его речь дополняется титрами, отражающими краткое текстовое (схематичное, визуальное) сопровождение речи преподавателя, с другой стороны, дистанционного формата, когда обучающиеся и преподаватель не находятся в рамках установленного расписания занятий, а изучать лекцию можно в удобное для обучающегося время в режиме 24/7;

- визуализированные тестовые задания – опросники, оформленные с применением инструментов инфографики, в том числе рисованных изображений, типографики и иных элементов, содержащие практические ситуации, возникающие в профессиональной деятельности, подкрепленные обоснованием правильного ответа. Данная образовательная технология позволяет развивать и закреплять у обучающихся ассоциативность мышления и принимаемых решений.

- практические задания - закрепление навыков, полученных в рамках теоретической части обучения, в разрезе общих принципов предоставления государственных и муниципальных услуг, системного администрирования информационных технологий, управления цифровыми технологиями и информационной безопасностью, а также развитию надпрофессиональных навыков.

**3.5. Рабочие программы дисциплин**

**МОДУЛЬ 1. Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ÷**

**Тема 1. Ознакомление с порядком организации работы и предоставления государственных и муниципальных услуг**

Нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Государственные и муниципальные услуги: виды, порядок предоставления, федеральные, региональные и местные услуги. Основы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров «Мои документы», основы взаимодействия граждан и органов власти через центры предоставления услуг. Стандарты, принципы и правила предоставления государственных и муниципальных услуг. Государственная пошлина за оказание услуг. Сроки, виды и порядок предоставления услуг гражданам Российской Федерации и лицам с ограниченными возможностями. Порядок организации предоставления услуг в условиях цифровой трансформации экономики.

**Тема 2. Обзор Постановления Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами. Бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Тема 3. Обзор Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»**

Сфера действия Федерального закона. Принципы и условия обработки персональных данных. Права субъекта персональных данных. Обязанности оператора при сборе персональных данных. Меры, направленные на обеспечение выполнения оператором обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом. Государственный контроль и надзор за обработкой персональных данных. Ответственность за нарушение требований Федерального закона.

**Тема 4. Изучение перечня государственных и муниципальных услуг (на примере «МФЦ города Ростова-на-Дону»)**

Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями. Распоряжение от 19 февраля 2018 года №260-р. Утверждён перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса.

**Тема 5. Портал государственных и муниципальных услуг. Изучение порядка регистрации в ЕСИА**

Портал предоставления государственных и муниципальных услуг: функционал, порядок работы. Основы функционирования офисов «Мои документы» и историческое формирование многофункциональных центров в Российской Федерации. Принцип «одного окна» и организация работы многофункционального центра, согласно его основным положениям. Развитие системы предоставления услуг: основные направления, современные новшества и лучшие практики регионов Российской Федерации в данной области. Бенчмаркинг и изучение наилучших российский и зарубежных практик в области организации взаимодействия граждан и органов власти в процессе реализации основных прав и свобод гражданина, ознакомление с опытом зарубежных стран по процессу организации функционирования центров и органов власти, оказывающих услуги населению. Использование современных информационных технологий для оптимизации работы центров предоставления услуг.

**Тема 6. Изучение порядков доставки, хранения и выдачи результатов услуг, предоставляемых на площадках МФЦ**

Порядок обработки, хранения и выдачи готовых результатов государственных и муниципальных услуг. Использование я деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг интегрированных информационных систем: преимущества и недостатки. Основные направления совершенствования интегрированных систем, ориентированных на содействие цифровизации и цифровой трансформации экономики Российской Федерации. Интегрированная информационная система «МФЦ Регион»: основные компоненты, возможности системы, порядок работы, анализ, мониторинг и контроль деятельности.

**Тема 7. Стандарты Сервиса МФЦ (на примере стандарта Ростовской области). Работа с электронной очередью. Ознакомление с возможностями информационных киосков**

Понятие, структура и содержание этикета. Изучение Стандартов сервиса МФЦ. Правила общения с разными типами заявителей, в том числе с заявителями с ограниченными возможностями здоровья, соблюдение фирменного стиля МФЦ, соблюдение внешнего вида сотрудника, мимики, жестов и речи. Поддержание порядка на рабочем месте по правилам «5S».

**МОДУЛЬ 2. МФЦ как центр цифровых компетенций**

**Тема 8. Цифровая грамотность: основные понятия и компетенции**

Понятие системного администрирования. Основные функции. Типы системных администраторов.

**Тема 10. Компьютерные программные средства и онлайн-сервисы для работы с информацией (текстовой, графической, табличной)**

Основные организационные формы архивного хранения электронной документации на современном этапе. Проблема комплектования государственных архивов электронной документацией: определение источников комплектования, экспертиза ценности электронных документов, организация их приема на постоянное хранение. Общие требования к организации учета электронных документов. Учетные документы и базы данных. Различные формы использования архивных электронных документов.

**Тема 11. Скачивание, хранение и распространение информации. Защита данных. Защита цифровых устройств. Компьютерные вирусы**

Необходимые правовые и технические условия использования электронных архивов. Основные технологии хранения (электронные хранилища, иерархические электронные хранилища, динамические электронные хранилища). Общая характеристика программного обеспечения систем хранения электронных документов (программы управления устройствами хранения, программы организации различных хранилищ данных, программы управления архивами). Автоматизированная система управления архивным делом субъекта РФ Отечественный рынок оборудования и программного обеспечения для создания электронных архивов.

**Тема 12. Поиск информации в интернете и ее проверка на достоверность**

Протоколы физического уровня. Сетевые средства подключения. Протоколы канального уровня. Управление доступом к среде. Топологии локальных и глобальных сетей. Протокол Ethernet. Кадр Ethernet. Таблица MAC-адресов. Настройка портов коммутатора. Протокол разрешения адресов ARP.

**Тема 13. Оплата услуг через цифровые сервисы**

Государственные услуги через интернет – как современная и активно развивающаяся альтернатива личному взаимодействию с чиновничьим аппаратом. Система подготовки государственных услуг к переводу в электронный вид как информационная система, реализующая перевод государственных услуг в электронный вид путем организации неразрывного, связного и целостного процесса их подготовки и последующего применения полученных результатов (метаданных, моделей процессов) для исполнения государственных услуг в автоматизированном режиме. Типы электронных государственных услуг. Характеристика перечня предоставляемых электронных госуслуг. Единая платформа оказания государственных услуг.

**Тема 14. Цифровые государственные услуги**

Цифровая грамотность, цифровые компетенции и цифровые навыки. Модели цифровых компетенций. Глобальные тренды актуализируют развитие цифровых навыков. Изменение условий труда и требований к государственному служащему. Уровни развития цифровых навыков. Классификация цифровых навыков. Трансформация «ядра» цифровой компетентности и спроса на различные группы цифровых навыков. Низкая ресурсность для цифровой трансформации по возрасту, мотивации, структуре поддержки. Обновление среды и средств обучения цифровым навыкам. Оценка эффективности обучающего воздействия и затрат на обучение цифровым навыкам.

**Тема 15. Электронная цифровая подпись**

Основы электронно-цифровой подписи. Понятие электронно-цифровой подписи. Взаимосвязь между протоколами аутентификации и электронно-цифровой подписи. Хэш функция и ее использование в системах электронно-цифровой подписи. Схемы ЭЦП. Подготовка рабочего места к работе с электронно-цифровой подписью. Выработка и проверка электронно-цифровой подписи. Установка и настройка совместной работы КриптоПро CSP, ПКСЗИ ШИПКА, Rutoken, eToken.

**МОДУЛЬ 3. Цифровая безопасность защита данных**

**Тема 16. Правовые основы информационной безопасности**

Основные понятия информационной безопасности. Классификация угроз. Классификация средств защиты информации. Методы и средства организационно-правовой защиты информации. Методы и средства инженерно-технической защиты. Программные и программно-аппаратные методы и средства обеспечения информационной безопасности.

**Тема 17. Виды угроз информационной безопасности, их классификация**

Персональные данные как вид защищаемой информации. Понятие и виды защищаемой информации в РФ. Правовое регулирование защиты персональных данных в РФ. Нормативные правовые акты между-народного уровня. Основы правовой защиты персональных данных. Понятие и виды персональных данных. Правовой механизм ограничения доступа к персональным данным. Ответственность за нарушения защиты персональных данных. Классификация угроз безопасности персональных данных. Угрозы утечки по техническим каналам. Угрозы утечки акустической (речевой) информации. Угрозы утечки видовой информации. Угрозы утечки информации по каналам побочных электромагнитных излучений и наводок. Основные понятия об источниках и каналах утечки информации.

**Тема 18. Правовые основы информационной безопасности**

Задачи и функции администрирования в информационных системах. Функции и задачи администратора информационных систем. Сетевое администрирование. Классификация по широте охвата задач предметной области и привязке к конкретному кругу решаемых задач. Прикладное программное обеспечение, необходимое для успешного функционирования автоматизированной информационной системы (СУБД, виртуальная машина Java, программное обеспечение управления внутренним и внешним сайтом АИС, электронные системы подачи/отслеживания заявок (Sevice Desk) и др.)

**Тема 19. Механизмы защиты информации, в том числе инженерно-технические, антивирусные, криптографические средства защиты информации**

Концептуальные основы кибербезопасности. Структура стандарта по киберпезопасности. Базовые меры по кибербезопасности. Национальные стандарты в области киберпезопасности. Задачи и уровни обеспечения защиты киберпространства. Аспекты кибербезопасности. Основы маршрутизации. Сетевые ресурсы. Классы каналов связи. Основы IP адресации и маршрутизации. Технические и программные средства сетевой передачи данных. Основы управления сетевыми ресурсами. Формирования следов при использовании сетевых ресурсов. Создание информационных систем персональных данных. Техническое задание на создание автоматизированной системы. Стадии создания автоматизированных систем. Порядок создания автоматизированных систем в защищенном исполнении. Создание системы защиты информационных систем и подсистемы защиты информации: обеспечения регистрации и учета, анализа защищенности, обнаружения вторжений, межсетевого взаимодействия, криптографической защиты, антивирусной защиты, управления доступом, обеспечения целостности. Назначение программно-аппаратного комплекса ViPNet CUSTOM. Ключевые функции комплекса. Специфика защиты компьютерной сети организации с помощью ViPNet CUSTOM. Состав и назначение компонентов комплекса ViPNet CUSTOM. Первоначальная настройка криптографической сети. Особенности работы Центра Управления Сетью. Особенности работы Удостоверяющего Ключевого Центра. Аппаратные модули HW Coordinator.

**Тема 20.** **Вопросы обеспечения информационной безопасности при использовании интернет-сервисов**

Введение в основы современных шифров с симметричным ключом. Модульная арифметика. Сравнения и матрицы. Традиционные шифры с симметричным ключом. Алгебраические структуры. Поля. Усовершенствованный стандарт шифрования (AES — Advanced Encryption Standard). Простые числа. Квадратичное сравнение. Криптографическая система RSA. Криптосистемы. Простые криптосистемы. Шифрование методом замены (подстановки). Одноалфавитная подстановка. Многоалфавитная одноконтурная обыкновенная подстановка. Таблицы Вижинера. Многоалфавитная одноконтурная монофоническая подстановка. Многоалфавитная многоконтурная подстановка. Шифрование методом перестановки. Простая перестановка. Перестановка, усложненная по таблице. Перестановка, усложненная по маршрутам. Шифрование методом гаммирования. Шифрование с помощью аналитических преобразований. Комбинированные методы шифрования. Стандарты шифрования. Стандарт шифрования данных Data Encryption Standard. Режимы работы алгоритма DES. Алгоритм шифрования данных IDEA. Общая схема алгоритма IDEA

**МОДУЬ 4. Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы»**

**Тема 21. Эффективная консультация в условиях цифровой экономики как показатель коммуникативной компетентности**

Методика тренировочного тестирования для самодиагностики базовой профессиональной компетентности сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Компетентностный подход к профессиональному развитию при подготовке сотрудников «Мои документы». Развитие soft skills как фактор совершенствования профессиональной компетентности. Структура «soft skills». Развитие персональных soft skills для профилактики профессионального «выгорания». Треугольник развития. Структура soft skills в рамках треугольника развития личности. Реализация стратегии самообразования.

**Тема 22. Работа по развитию цифровых компетенций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей различных групп клиентов**

9 способов работы эмоционального интеллекта в свою пользу. 4 навыка эмоционального интеллекта. Стратегия повышения EQ. Повышение внутриличностные компетенций. Повышение межличностные компетенции. Высокий уровень EQ — это путь к успеху.

**Тема 23. Диалогичное общение с учетом возрастных и индивидуальных особенностей. Ответы на вопросы клиентов. Проверка результативности консультации**

Тип активного взаимодействия между объектами любой природы, предполагающий информационный обмен. В структуре любой коммуникации различают пять основных функциональных компонентов, расположенных в линейной последовательности. Структура простейшей социальной коммуникации включает как минимум.

**Тема 24. Монологичное сообщение как форма цифрового консультирования**

6 эффективных техник коммуникации. Лучшие техники коммуникации. Техника тишины: прием общения, основанный на сдержанности. Аналогичные приемы в общении: станьте зеркалом собеседника. Умение слушать – основа любой коммуникации. Эффективность обратной связи в общении. Отодвинуть себя на второй план – тоже техника коммуникации.

**Тема 25. Коммуникации барьеры и способы их преодоления**

Понятие барьеров коммуникации. Классификация барьеров коммуникации. Барьеры социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический барьер, семантический барьер, стилистический барьер, логический барьер. Собственно психологические барьеры межличностного общения. Барьер отрицательных эмоций.

**Тема 26. Развитие цифровых компетенций с учетом особенностей восприятия, понимания и интерпретации информации**

Конфликтные ситуации между всеми участниками процесса предоставления государственных и муниципальных услуг: заявители, сотрудники МФЦ, органы власти. Стрессоустойчивость как фактор, позволяющий локализовать конфликт. Этапы работы над стрессовыми ситуациями. Современные навыки для формирования стрессоустойчивости: самовнушение, своевременная пауза, дыхательные упражнения, занятия спортом, правильное питание, отказ от вредных привычек. Техники управления эмоциональным состоянием в сложных ситуациях взаимодействия с как с заявителями, так и между сотрудниками центра предоставления услуг. Техника амортизации.

**Тема 27. Стратегии, помогающие преодолеть стресс. Приемы быстрого выхода из стресса. Методики расслабления**

Что такое стресс и как с ним бороться. Влияние стресса на организм. Проблемно-ориентированное преодоление стресса. Эмоционально-ориентированное преодоление стресса. Три основные части процесса стресс-менеджмента. Сила активного слушания. Упражнения по эффективной коммуникации. «Антистрессовые» продукты.

**Тема 28. Личное взаимодействие с клиентами. Речевые принципы клиентоориентированности в условиях цифровой экономики. Предупреждение конфликтной коммуникации**

Современные навыки для формирования стрессоустойчивости: самовнушение, своевременная пауза, дыхательные упражнения, занятия спортом, правильное питание, отказ от вредных привычек. Техники управления эмоциональным состоянием в сложных ситуациях взаимодействия с как с заявителями, так и между сотрудниками центра предоставления услуг.

**Тема 29. Прием обращений клиентов по телефону. Формулы этичного общения. Тайм-менеджмент телефонных переговоров**

Техника тишины: прием общения, основанный на сдержанности. Аналогичные приемы в общении: станьте зеркалом собеседника. Умение слушать – основа любой коммуникации. Эффективность обратной связи в общении. Отодвинуть себя на второй план – тоже техника коммуникации.

**Тема 30. Речевые тактики корректного общения в социальных сетях и по электронной почте. Цифровой этикет**

Повышение внутриличностные компетенций. Повышение межличностные компетенции.

**Тема 31. Методы саморегуляции и психологической защиты при работе с населением. Грамотная интерпретация обратной связи**

Грамотная работа с обратной связью. Компетентностный подход к профессиональному развитию при подготовке сотрудников «Мои документы». Развитие soft skills как фактор совершенствования профессиональной компетентности. Структура «soft skills». Развитие персональных soft skills для профилактики профессионального «выгорания». Треугольник развития. Структура soft skills в рамках треугольника развития личности. Реализация стратегии самообразования.

**Рекомендуемые литературные источники:**

**Нормативно-правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Трудовой Кодекс Российской Федерации.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
5. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 01.04.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
6. Постановления Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»
7. Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
8. Постановление Правительства РФ от 03.05.2019 N 549 «О государственной поддержке компаний - лидеров по разработке продуктов, сервисов и платформенных решений на базе «сквозных» цифровых технологий»
9. «Паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 N 7)
10. «Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» (утв. президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, протокол от 28.05.2019 N 9)

**Основная литература**

1. Агаджанян А.С. К вопросу об оценке эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Современные тенденции развития России: путь к эффективности Материалы XI Международной заочной научно-практической конференции. 2017. С. 3-8.
2. Алексеева Т.В., Морозов М.И. Облачный Ит-аутсорсинг- iaas, роль системного администратора // В сборнике: 21 век: фундаментальная наука и технологии материалы XI международной научно-практическойконференции. 2017. С. 145-149.
3. Алексеева Ю.С. Бережливое производство как одно из современных направлений совершенствования организации производства // В сборнике: Экономика. Общество. Человек Межвузовский сборник научных трудов. Научный редактор Е.Н. Чижова. Белгород, 2019. С. 36-42.
4. Артонкина Н.В.Специалист по технической поддержке // Мотивация и оплата труда. 2019. № 2. С. 150-165.
5. Баранов А.В., Тагаев А.В. Современные технологии электронного администрирования сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: региональный аспект // Инновационные информационные технологии. 2013. Т. 4. № 2. С. 366-376.
6. Баранов А.В., Андриянчик Р.В., Тагаев А.В. Предоставление государственных (муниципальных) услуг по "жизненным ситуациям": проблемы реализации и направления развития // Инновации на основе информационных и коммуникационных технологий. 2015. Т. 1. С. 621-624.
7. Баранов А.В., Королева Е.В., Тагаев А.В. Разработка профессионального стандарта "Специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг" как инструмент повышения качества оказания услуг органами власти и местного самоуправления // Инновационные, информационные и коммуникационные технологии. 2016. № 1. С. 47-49.
8. Баранов А.В., Тагаев А.В., Ивлева О.А., Котлярова О.В. Компетентностная модель сотрудника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2018. № 4. С. 22-27.
9. Беляева О.Б., Лысенко Ю.В. Ццифровые технологии в бизнесе. новые технологии в ритейле // В сборнике: Цифровые технологии в экономике и управлении: научный взгляд молодых Сборник статей и тезисов докладов XIV международной научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов. 2018. С. 599-600.
10. Бережной А. Хорошие инструменты для системных администраторов за 2018 год// Системный администратор. 2018. № 12 (193). С. 16-21.
11. Болдин С. Что должен знать и уметь системный администратор. часть 2. больше нюансов // Системный администратор. 2018. № 1-2 (182-183). С. 100-105.
12. Верещагина Е.А., Колесникова Д.С., Рудниченко А.К.Особенности разработки информационной системы для предприятия // Инженерный вестник Дона. 2019. № 1 (52). С. 53.
13. Вержаковская М.А., Аронов В.Ю., Осанов В.А. Технологии аддитивного производствакак наиболее приоритетные современные цифровые технологии // Инновации. 2018. № 7 (237). С. 23-27.
14. Галимов А.Ш. Тренажёр для администрирования прикладного программного обеспечения \\ В сборнике: АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ МАТЕМАТИЧЕСКОГО, ЕСТЕСТВЕННОНАУЧНОГО И ТЕХНИЧЕСКОГО ЗНАНИЯ: ПРИОРИТЕТНЫЕ МОЛОДЕЖНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ XXI В Материалы Международной научно-практической конференции для студентов и молодежи по естественно-научному и техническому направлениям «Наука 2020». 2018. С. 170-175.
15. Ивашко Е.Е, Шабаев А.И Пользовательский интерфейс управления системой хранения данных // свидетельство о регистрации программы для ЭВМ RUS 2019616541 14.05.2019
16. Касьянов А.В. Разработка автоматизированного рабочего места системного администратора управления информационно-коммуникационных технологий по обслуживанию стороннего оборудования // В сборнике: Наука и молодежь: новые идеи и решения Материалы XI Международной научно-практической конференции молодых исследователей. 2017. С. 27-30.
17. Клековкин Л.І. Влияние уровня самоорганизации фирмы на эффективность бережливого производства // Часопис економiчних реформ. 2017. № 3 (27). С. 49-56.
18. Костина К.Н., Кузикова Д.С. Ключевые технологии для развития цифровой трансформации: искусственный интеллект и технология блокчейн // В сборнике: Цифровая экономика в социально-экономическом развитии России: взгляд молодых сборник статей и тезисов докладов XV международной научно-практической конференции студентов, магистрантов и аспирантов. 2019. С. 159-162.
19. Литвинов И.Е., Коркишко А.Н., Чухлатый М.С., Набоков А.В. Бережливое производство как основа для повышения эффективности производства // Экономика и предпринимательство. 2019. № 2 (103). С. 1132-1136.
20. Лысенко Ю.В., Костина К.Н., Кузикова Д.С. Ключевые технологии для развития цифровой трансформации: искусственный интеллект и технология блокчейн // В сборнике: ФИНАНСЫ. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ сборник статей и тезисов докладов, посвященный 100-летию Луганского национального университета имени Владимира Даля. 2019. С. 324-328.
21. Мельников О.Н., Ганькин Н.А. Отечественный опыт в области научной организации производства и возможности его использования с позиций бережливого производства // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2018. Т. 9. № 4. С. 530-545.
22. Меркулов А.Г. Технология организации пакетных сетей по цифровым каналам высокочастотной связи // Релейная защита и автоматизация. 2017. № 1 (26). С. 34.
23. Пичужкина Д.Ю., Смекалова Е.С. Роль системного администратора в современном мире // Форум молодых ученых. 2019. № 6 (34). С. 908-910.
24. Попов С.Г., Коненков А.В., Самочадина Т.Н. Редактор визуального проектирования схем и процедур заполнения olap-кубов многомерных баз данных // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Информатика. Телекоммуникации. Управление. 2017. Т. 10. № 4. С. 107-117.
25. Самусев Н.С. Информационные технологии на базе цифровых технологий в логистических системах // В сборнике: Логистика: современные тенденции развития Материалы XVIII Международной научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 2019. С. 69-74.
26. Симонов А.Б., Егорова И.Е. Современная цифровая экономика: как информационные технологии изменяют мир, а мир изменяет информационные технологии // В сборнике: Интеграция науки и практики как механизм развития цифровой экономики Сборник трудов Международной научно-практической конференции. Под общей редакцией С.В. Шкиотова, В.А. Гордеева. Ярославль, 2018. С. 27-30.
27. Сырецкий Г.А. Сквозные цифровые технологии и прорывные технологии кибер-безопасности в контексте системного инжиниринга // Интерэкспо Гео-Сибирь. 2018. № 7. С. 254-260.
28. Фрайманн А.В. Об особенностях применения принципа необходимого разнообразия для отображения функций системного администратор // Вестник Российского нового университета. Серия: Сложные системы: модели, анализ и управление. 2019. № 2. С. 64-69.
29. Шибанов К.С. Бережливое производство: непрерывный поток и системы вытягивания // Colloquium-journal. 2019. № 2-6 (26). С. 41-42.

**Интернет-источники:**

1. Официальный сайт Президента Российской Федерации – [www.kremlin.ru](http://www.kremlin.ru/).
2. Официальный сайт Правительства Российской Федерации – [www.government.ru](http://www.government.ru).
3. Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации – http://economy.gov.ru/
4. Официальный сайт «Открытое Правительство» - www.open.gov.ru
5. Портал административной реформы в Российской Федерации – https://ar.gov.ru/
6. Официальный сайт Правительства Ростовской области - [www.donland.ru](http://www.donland.ru).

**Информационные базы:**

1. Поисковая система нормативных правовых актов «Гарант» [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
2. Поисковая система нормативных правовых актов «Консультант+» [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
3. JSTOR [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.jstor.org
4. [Science Direct](http://ezproxy.ane.ru:3561/login?url=http://www.sciencedirect.com/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.sciencedirect.com/
5. [Oxford Journals](http://ezproxy.ane.ru:3561/login?url=http://www.oxfordjournals.org/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.oxfordjournals.org/
6. [Web of Science (WoS)](http://ezproxy.ane.ru:3561/login?url=http://www.webofknowledge.com) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.webofknowledge.com
7. [Polpred.com Обзор СМИ](http://www.polpred.com/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://polpred.com/news
8. [ПравоИнформ](http://www.base.spinform.ru/index.fwx) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.base.spinform.ru/index.fwx
9. [ЭБС IPRbooks](http://iprbookshop.ru/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru
10. [ЭБС издательства ЮРАЙТ](http://www.biblio-online.ru/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/home;jsessionid=8a54e6204214e246766a3b2dafb9?0
11. [Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»](http://grebennikon.ru/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://grebennikon.ru
12. [ЭБС издательства «ЛАНЬ»](http://e.lanbook.com/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://e.lanbook.com

**Лицензионное программное обеспечение**

1. ОС Windows 8 и стандартные инструменты комплекта операционной системы (калькулятор, pai№t и т.п.)
2. Microsoft Office
3. Google Chrome
4. Mozilla Firefox

**3.6. Формы аттестации**

Для оценки первоначального уровня обучающегося, а также для сбора цифрового следа и последующей оцени результатов обучения проводится входное тестирование, позволяющее выявить степень владения базовыми знаниями, умениями и навыками, необходимые для начала обучения, и определения уровня владения новым материалом до начала его изучения в классе.

Входное тестирование состоит из состоит из 10 вопросов и предполагает оценку знаний обучающегося в области деятельности центров предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставления услуг и обслуживания населения, а также в области основ системного администрирования бюджетных учреждений.

Освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Администрирование информационных систем в центрах предоставления услуг «Мои документы» в объеме 72 учебных часов включает в себя поэтапное изучение следующих модулей:

1. Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

2. Понятие системного администрирования и информационных технологий

3. Эффективное управление цифровыми технологиями и информационной безопасностью центров «Мои документы»

4. Развитие надпрофессиональных навыков сотрудников многофункциональных центров

В результате обучения должны быть сформированы новые и усовершенствованы имеющихся компетенций, разработанных с учетом профильных федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по направлениям подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавра) и 09.03.02 Информационные системы и технологии (уровень бакалавра).

В результате подготовки к итоговому экзамену в форме тестирования слушатели должны:

***МОДУЛЬ 1.*** ***Общие принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ***

***знать:***

- миссия, цели, задачи и основной порядок организации деятельности центров предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах Российской Федерации;

- организационную и правовую структуру центров «Мои документы», основы предоставления государственным и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления;

- основные методы, способы и механизмы защиты персональных данных заявителей в центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

- законодательно утверждённый перечень федеральных, региональных и муниципальных услуг, предоставление которых возможно на базе многофункциональных центров;

- основные требования и необходимые документы для регистрации; функционал и основные возможности портала предоставления государственных и муниципальных услуг;

- основные этапы обработки запроса заявителей от выбора оказываемой услуги до выдачи готового результата. Знать порядок движения документов заявителя, при подачи заявления на услуг в электронном виде;

- стандарт Сервиса предоставления услуг как механизм осуществления доступности и комфортности получения государственных и муниципальных услуг при обращении граждан в центры, осуществления качества предоставления услуг;

- основной функционал сотрудников многофункциональных центров (специалисты, операционисты, системные администраторы и т.д.)

***уметь:***

***-*** выстраивать рабочий процесс, согласно действующим нормативно-правовым актам федерального и регионального уровней, а также локальными актами;

- организовать систему обслуживания заявителей, согласно действующей нормативно-правовой базе и утвержденным стандартам;

- обеспечить защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну;

- проводить градацию предоставляемых услуг по уровню иерархии, а также по видам и направлениям;

- организовать консультационную поддержку и оказать содействие при регистрации заявителей на портале государственных и муниципальных услуг;

- осуществлять процесс хранения и выдачи результатов оказанной услуги, согласно положениям нормально-правовых актов Российской Федерации о защите персональной и конфиденциальной информации;

- настроить работу многофункционального аппаратно-программного устройства, состоящего из сенсорного монитора и промышленного системного блока в едином корпусе (информационный киоск) и настроить их доступ в информационным ресурсам;

- выполнять базовый набор функций всех категорий сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

***владеть:***

- навыками применения теоретических знаний об организации работы центров «Мои документы» в практической деятельности специалистов;

- навыками пространственной организации функционирования центров: сектор информирования и ожидания, сектор приема заявителей;

- навыками обеспечения точности персональных данных, их достаточности, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных. Принимать необходимые меры, либо обеспечивать их принятие для защиты информации, циркулирующей в центрах предоставления услуг;

- навыками организации предоставления необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также предоставления услуг на основе подписанных соглашений с о взаимодействии;

- навыками регистрации и организации подтверждения личности и персональных данных пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации;

- навыками оптимизации процессов доставки, хранения и выдачи результатов государственных и муниципальных услуг заявителям;

- навыками формализации и оптимизации управления потоками посетителей, целенаправленно воздействовать на поток посетителей внутри многофункционального центра и получать информацию о наиболее востребованных услугах, времени их оказания и т.д.;

- навыками составления и корректировки должностных инструкций, согласно выполняемым функциям сотрудников многофункционального центра.

***МОДУЛЬ 2.* МФЦ как центр цифровых компетенций**

***Знать:***

- основные понятия, используемые в сетевых технология, компьютерные сети: функционал, компоненты, возможности;

- список всех существующих (а также существовавших ранее) протоколов, имеющих отношение к компьютерным сетям (сетевые протоколы); стек протоколов;

- семейство технологий пакетной передачи данных между устройствами для компьютерных и промышленных сетей;

- маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP, фрагментация IP пакетов;

- типы адресов: физический (MAC-адрес), сетевой (IP-адрес) и символьный (DNS-имя); основные классы IP-адресов. Отображение физических адресов на IP-адреса: протоколы ARP и RARP;

***Уметь:***

- настраивать сетевые протоколы и коммуникации, устанавливать физические компоненты компьютерной сети;

- применять правила, позволяющий осуществлять соединение и обмен данных между двумя и более включёнными в сеть устройствами;

- осуществлять идентификации отправителя и получателя кадра на основе уникального шестибайтного номера сетевой карты (MAC-адрес), прошитого в ней при изготовлении;

- обеспечить доставку пакетов данных между любыми узлами сети через произвольное число промежуточных узлов (маршрутизаторов);

- подбирать соглашения о специальных адресах: broadcast, multicast, loopback. Настраивать интерфейс;

- настраивать и решать проблемы настройки при выполнении базовых операций в небольшой коммутируемой сети, конфигурировать и проверять правильность работы статической маршрутизации и шлюза по умолчанию;

- обеспечивать процесс соединения различных абонентов коммуникационной сети через транзитные узлы через ЭВМ, сегменты локальных сетей, факс-аппараты или телефонные собеседники;

- осуществлять поиск и устранение неполадок в виртуальных локальных сетях VLAN;

- организовать сетевые приложения определять, обеспечивающим NAT, узнавать внешний IP-адрес устройства и выполнять сопоставление портов для пересылки пакетов из внешнего порта NAT на внутренний порт. Вручную настраивать сопоставления портов или вносить изменения в какие-либо другие параметры.

***Владеть:***

- основными стандартами и протоколами шифрования и ЭЦП

- методами практического применения технических, программных и программно-аппартных средств и методов аутентификации информации в компьютерных технологиях;

- процессом подготовки рабочего места к работе с электронно-цифровой подписью

особенностями выработки и проверки электронно-цифровой подписи;

- навыками установки и настройки совместной работы КриптоПро CSP, ПКСЗИ ШИПКА, Rutoken, eToken

- навыками базовой настройки сетей и устройств операционной системы;

- навыками разделения ресурсов в сети, передачи файлов, служб принтера, электронных почт, потоков данных, служб доменных имен, маршрутизация. Настройка сети клиент-сервер;

- способностью определения метода управления доступом: множественный доступ с контролем несущей и обнаружением коллизий (CSMA/CD, Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection);

- навыками настройки сетевого протокола, позволяющего сетевым устройствам автоматически получать IP-адрес и другие параметры, необходимые для работы в сети TCP/IP.

***МОДУЛЬ 3. Цифровая безопасность защита данных***

***Знать:***

- основное назначение и функционал автоматизированной информационной системы МФЦ, порядок интеграции и ввода в эксплуатацию;

- функционал и возможности модулей автоматизированной системы: «Электронная очередь», «АРМ «Консультант», «АРМ «Операционист», «АРМ «Работник КАС», «Формирование аналитической отчетности МФЦ», «Web-сайт МФЦ», «Интеграция с системой межведомственного взаимодействия СМЭВ3»;

- виды, формы и основные компоненты прикладного программного обеспечения деятельности центров «Мои документы». Прикладное обеспечение общего, специального и профессионального назначения;

- основы функционирования кроссплатформенного программного обеспечения на базе операционные системы Linux, BSD, Mac OS, Microsoft Windows, Novell NetWare, BeOS;

- основы создания интерфейса программных продуктов, возможности, преимущества и недостатки технологии AJAX, современные методы оптимизации и упрощения пользовательского софта с сохранением функционала;

- административная часть распределенной системы, домен, как объект, соответствующий определённому понятию предметной области;

- теоретические аспекты внедрения цифровых технологий и цифровизации современного общества.

***Уметь:***

- осуществлять поддержку деятельности центров «Мои документы» с помощью автоматизированной системы, а также осуществлять интеграцию информационных систем поддержки деятельности многофункциональных центров с автоматизированными системами органов (организаций), предоставляющих услуги, организаций, участвующих в предоставлении услуг, а также с Единым порталом;

- устанавливать и настраивать в соответствии с задачами МФЦ, а также поддерживать в актуальном состоянии и обеспечивать работоспособность программных модулей;

- осуществлять администрирование и наладку прикладного обеспечения в центре предоставления услуг, в частности, профессионального назначения: геоинформационные системы, интегрированные системы, системы бухгалтерского учета и т.д. Управлять внутренним и внешним сайтом автоматизированной системы. уметь отслеживать и управлять системой электронной подачи заявок;

- адаптировать объектно-реляционную систему управления базами данных под потребности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- устанавливать общую граница между двумя функциональными объектами, требования к которым определяются стандартом деятельности многофункциональных центров, подбирать оптимальную совокупность средств, методов и правил взаимодействия (управления, контроля и т. д.) между элементами системы;

- настраивать домены пользователей автоматизированной информационной системы МФЦ, подключать необходимый уровень доступа и достаточный функционал;

- производить обслуживание всех типов оборудования, функционирующих в центрах предоставления услуг;

- производить обслуживание всех типов оборудования, функционирующих в центрах предоставления услуг;

- организовать работу центра предоставления услуг на основе принципа безграничного доступа к большому объему разнообразной информации.

***Владеть:***

- навыками мониторинга и аудита текущего состояния автоматизированной информационной системы, обеспечения функционирования инфраструктуры электронного взаимодействия, поддержки в актуальном состоянии интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме;

- навыками построения модулей программного обеспечения информационной системы МФЦ в соответствии с требованиями цифровизации деятельности государственных органов и бюджетных учреждений;

- навыками работы с современными видами прикладного программного обеспечения, применяемого в многофункциональных центрах, в том числе с СУБД, Sevice Desk и др., а также навыками разработке локальных проектов по системному анализу сложных технических систем на основе современных информационных технологий;

- навыками проводить резервирование, восстановление, репликация, а также настройку и администрирование внутреннего программного обеспечения, функционирующего в центра «Мои документы»;

- навыками системного улучшения компонентов программного обеспечения центров предоставления услуг, возможностями хостинга сопутствующих, побочных процессов; обеспечения непрерывного и качественного функционирования информационной системы, обеспечение единого информационного пространства и организация централизованного управления доступом к сервисам и функциональным возможностям системы;

- навыками моделирования и создания системы пользователей сети МФЦ, с учетом иерархии доступа и необходимого функционала, настройка домена: начальная настройка, настройка маршрутов, определение хоста, изменение домена TCP/IP, система имен доменов и т.д.;

- навыками быстрой переналадки оборудования, стабилизировать и непрерывно улучшают процессы технического обслуживания, развивая системы планово-предупредительного ремонта и систематического устранения всех видов потерь;

- навыками обеспечения безопасности данных, предоставляемых заявителями и составляющими персональную информацию, используя современные способы и методы обеспечения информационной безопасности в организациях. Навыками создания закрытой сети.

***МОДУЛЬ 4.* Коммуникативная компетентность цифрового консультанта центра предоставления услуг «Мои документы»**

***Знать:***

- научные трактовки понятий «профессионального выгорания», «стресс», «управление стрессовыми ситуациями», а также основные причины возникновения профессионального выгорания у сотрудников, работающих с заявителями;

- различные подходы к изучению эмоционального интеллекта в общего эмоционального фона в коллективе;

- организацию коммуникаций и взаимодействий между специалистами центров предоставления услуг как на уровне отдела, отделения, так и между центрами в рамках одного муниципального образования;

- основные виды коммуникаций в малых, средних и больших коллективах;

- понятие «коммуникационные барьеры», их основные виды и формы; психологический феномен восприятия самого коммуникатора и отношения к нему;

- причины столкновения интересов, потребностей, ценностей и взглядов, которые репрезентируется в речевой коммуникации и представляет собой нелинейный, естественно развивающийся процесс;

- теоретические основы использования технологий стрессоустойчивости в профессиональной деятельности.

***Уметь:***

- применять инновационные методы, инструменты и механизмы предотвращения и преодоления синдрома профессионального выгорания у сотрудников «Мои документы»;

- управлять эмоциональным фоном в коллективе, находить подход в каждому психотипу людей;

- организовать эффективный документооборот в центре «Мои документы», а также наладить систему коммуникаций между заявителями и сотрудниками;

- подобрать подход, в процессе осуществления коммуникации, к каждому типу заявителей;

- преодолевать искажение или утрату изначального смысла, а в ряде случаев вообще не поступает к получателю;

- анализировать архитектуру конфликта (структуру, роли и стратегии участников, механизмов инициирования и развития, времени и коммуникативного пространства) с лингвистической точки зрения;

- применять методы, способы минимизации и предотвращения стрессовых ситуаций в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

***Владеть:***

- навыками, приемами и методами профилактики профессионального выгорания у всех участников функционирования многофункциональных центров;

- способностью распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач;

- навыками построения коммуникационной сети в организации, используя современные информационные технологии;

- навыками применения техник эффективной организации коммуникаций как внутри коллектива многофункциональных центров, так и с заявителями;

- способами устранения, минимизации коммуникационных барьеров в процессе общения;

- навыками институализации решения конфликтов, имеющих фундаментальную, и прикладную ценность, преодоления вербальной и невербальной агрессии;

- навыками управления эмоциональным состоянием участников оказания государственных и муниципальных услуг с целью достижения наилучших профессиональных результатов.

Для итогового контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен итоговый экзамен в форме тестирования.

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение программы дополнительного профессионального образования.

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – экзамен по всей программе обучения (в форме тестирования) с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы).

Тестирование – система заданий (задания на выбор одного или нескольких правильных ответов), созданная для объективного, качественного и эффективного метода оценки уровня подготовленности слушателей по Программе.

Тестирование проводится в компьютерном классе (индивидуально для каждого слушателя предоставляется компьютер).

**Итоговое тестирование по программе повышения квалификации**

**«Организация доступа и обучения цифровыми сервисами граждан в центрах предоставления услуг «Мои документы»»**

1. Развитие сетевых технологий дает возможность … Выберите правильный ответ

* Выполнять совместные вычисления
* Проводить сложные параллельные расчеты
* Изменять средства телекоммуникации

1. Пик развития персональных терминалов приходится на … Выберите правильный ответ

* начало 50-х годов
* начало 60-х годов
* начало 70-х годов

1. Хронологически первыми появились … Выберите правильный ответ

* терминальные сети
* локальные сети
* глобальные сети

1. Эта функция не принадлежит сетевым операционным системам. Выберите правильный ответ

* встроенные сетевые функции
* хранение облачных данных
* оболочки над локальными ОС

1. Управление каталогами и файлами в сетях заключается в обеспечении… Выберите правильный ответ

* доступа к сетевым данным
* коммутации ресурсов
* защиты от несанкционированного доступа

1. Основные протоколы сети имеют … уровней. Выберите правильный ответ

* 5
* 6
* 7
* 8
* 10

1. Самый высокий уровень протоколов модели OSI – это …. Выберите правильный ответ

* Уровень представления
* Транспортный уровень
* Прикладной уровень

1. Сетевой протокол TCP/IP изначально применялся на этих системах. Каких? Выберите правильный ответ

* Windows
* UNIX
* Mac OS
* Open MVS

1. На каких уровнях модели OSI действует протокол TCP/IP? Выберите правильный ответ

* 1-2
* 3-4
* 5-6
* 6-7

1. Что обеспечивает квитирование (передача квитанции) сообщения? Выберите правильный ответ

* Изменение блоков данных
* Надежность сети передачи данных
* Скорость получения данных

1. Заявитель – это

* физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги…с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
* физическое лицо, обратившейся в орган, предоставляющий государственные услуги или в орган, предоставляющий муниципальные услуги
* юридическое лицо обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги

1. Какое название является верным для ФЗ-210?

* «Об организации осуществления государственных услуг»
* «Об организации предоставления государственных услуг»
* «Об организации получения государственных услуг»

1. Межведомственное информационное взаимодействие -

* Применение единых технологий, форматов, протоколов межведомственного информационного взаимодействия, унифицированных программно-технических средств;
* Осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;
* Обеспечение технологической возможности информационного взаимодействия существующих и вновь создаваемых государственных информационных систем, муниципальных информационных систем и иных информационных систем, предназначенных для выполнения государственных задач;

1. Муниципальная услуга – это

* деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги
* услуга, направленная на удовлетворение потребностей населения, юридических лиц различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей

1. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – это

* Орган государственной или муниципальной власти, принимающий решение о предоставлении услуг (функций) населению;
* Организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";
* Посредническая организация или учреждение, представляющая граждан в органах государственной или муниципальной власти при получении государственной или муниципальной органе власти за определенное вознаграждение

Критерии оценки

Оценка ***«отлично»*** ставится при условии, если слушатель программы обладает:

1. глубокими теоретическими знаниями основ в области системного администрирования деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также построения, организации и поддержания в центрах «Мои документы» эффективности системы цифрового наставничества для потребителей государственных и муниципальных услуг;
2. необходимыми компетенциями в области своей профессиональной деятельности;
3. способностью применять теоретические знания на практике с целью решения поставленной задачи.

Оценка ***«хорошо»*** ставится при условии, если слушатель программы обладает:

1. твердыми теоретическими знаниями основ практического организации работы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг с точки зрения информационной обеспеченности;
2. компетенциями в области применения форм и методов осуществления профессиональной деятельности;
3. способностью применять теоретические знания для выбора правильного алгоритма решения поставленной задачи.

Оценка ***«удовлетворительно»*** ставится при условии, если слушатель программы:

1. обладает основными теоретическими знаниями основ организации системного администрирования деятельности центров «Мои документы» ;
2. испытывает затруднения при применении теоретических знаний для выбора правильного алгоритма решения поставленной задачи.

Оценка ***«неудовлетворительно»*** ставится при условии, если слушатель программы

1. имеет значительные пробелы в теоретической части программного материала;
2. не обладает необходимыми компетенциями;
3. не освоил умения применять теоретические знания для выбора правильного алгоритма решения поставленной задачи.

Оценка «отлично»: 80% правильных ответов на тестовые задания;

Оценка «хорошо»: от 60 до 80% правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно»: от 50 до 60% правильных ответов;

Оценка «неудовлетворительно»: менее 50% правильных ответов.

**Методические рекомендации**

Итоговые испытания проводятся на открытом заседании итоговой аттестационной комиссии с участием не менее двух третий ее состава.

Решения итоговых аттестационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов председатель комиссии (или заменяющий его заместитель председателя комиссии) обладает правом решающего голоса.

Все решения итоговых аттестационных комиссий оформляются протоколами. Протоколы заседаний итоговой аттестационной комиссии подписываются соответствующей итоговой аттестационной комиссии (в случае отсутствия председателя – его заместителем), членами и секретарем итоговой аттестационной комиссии и хранятся в архиве согласно номенклатуре дел.

Лицам, завершившим освоение дополнительной профессиональной программы повышения квалификации, но не подтвердившим соответствие подготовки требованиям, предъявляемым к слушателям, при прохождении одного или нескольких итоговых аттестационных испытаний, при восстановлении в Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС назначаются повторные итоговые аттестационные испытания в порядке, определяемом Южно-Российским институтом управления – филиалом РАНХиГС, но не более двух раз. Слушатели не прошедшие итоговую аттестацию или получившие неудовлетворительные результаты, вправе пройти итоговую аттестацию в сроки, определенные Южно-Российским институтом управления – филиалом РАНХиГС, но не позднее чем через три года после прохождения итоговой аттестации впервые. Лицам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговые аттестационные испытания без отчисления из Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС.

Дополнительные заседания итоговой аттестационной комиссии организуются в установленные Южно-Российским институтом управления – филиалом РАНХиГС сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

* 1. **Квалификация научно-педагогических кадров, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Таблица 6

**4.1 Квалификация научно-педагогических кадров,**

**обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

| **№**  **п/п** | **Фамилия, имя, отчество** | **Ученая степень, ученое звание** | **Основное место работы, должность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Баранов  Алексей Викторович | - | заместитель директора Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС |
|  | Величко  Яна  Станиславовна | - | главный специалист МФЦ г. Ростова-на-Дону отдела обслуживания Первомайского района г. Ростова-на-Дону |
|  | Яценко  Вадим  Анатольевич | - | начальник отдела обслуживания МФЦ Пролетарского района г. Ростова-на-Дону |
|  | Горбунова  Ирина  Михайловна | - | Главный специалист МФЦ  г. Ростова-на-Дону |
|  | Яковенко Светланой Николаевной | - | Начальник организационно-методического отдела МФЦ г. Ростова-на-Дону |
|  | Дорохова  Юлия  Романовна | - | ведущий специалист МФЦ г. Ростова-на-Дону отдела обслуживания юридических лиц и ИП |
|  | Коптелова  Дарья Николаевна | - | ведущий специалист по обработке документов МФЦ г. Ростова-на-Дону |
|  | Фатеев Александр Николаевич | -- | Заведующий сектором по работе с персоналом МФЦ г. Ростова-на-Дону |
|  | Бережная  Наталья Викторовна | д. фил. н., профессор | заведующий кафедрой философии и методологии науки Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС |
|  | Котлярова  Ольга Владимировна | к.фил.н. | доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала РАНХиГС |
|  | Шевченко Анастасия Евгеньевна | - | начальник отдела автомотизации Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС |

* 1. **Материально-технические условия реализации программы**

1. Специализированные аудитории с выходом в Интернет,   
с использованием аудиовизуальных средств (мультимедиа-проектор, ноутбук, экран настенный).

2. Компьютерные классы (по 10 - 15 рабочих мест) оснащены выходом в Интернет, общим сервером и лицензионным программным обеспечением.

3. Рабочее место оснащено источником бесперебойного питания, компьютером, монитором, клавиатурой.

4. Оргтехника: принтеры, копировальные множительные аппараты, ризограф.

* 1. **Учебно-методическое обеспечение программы**

Для поддержки процесса обучения в библиотеке организованы автоматизированные рабочие места (АРМ).

Для работы слушателей с электронными ресурсами функционируют следующие кабинеты:

* электронный читальный зал – 4 АРМ,
* сектор обслуживания научной литературой – 2 АРМ,
* поиск по электронному каталогу МАРК – 3 АРМ.

Автоматизированные рабочие места имеют доступ к сети Интернет, обеспечивая доступ пользователей к российским и мировым информационным ресурсам, к информационным ресурсам филиала.

В свободном доступе для пользователей локальной сети Южно-Российского института управления - филиала РАНХиГС находится ЭБС МАРК.

С 2006 года библиотека является участником проекта МАРС (межрегиональная аналитическая роспись статей) корпорации АРБИКОН. Став равноправным участником МАРС, библиотека получила доступ к базе данных ассоциации, включающей аналитические росписи статей по различной тематике более чем 1000 журналов.

Список нормативно-правовых документов, основной литературы, дополнительной литературы, интернет-ресурсов, справочных систем приведен в п. 3.4.

* 1. **Образовательные технологии**
  2. Приказ Академии от 29.10.2015 г. № 02-402 «Об утверждении Положения о дополнительных профессиональных программах (повышения квалификации и профессиональной переподготовки)»
  3. Приказ Академии от 15.10.2013 г. № 02-507 «Об утверждении документов, регулирующих организацию учебной работы в Академии по программам дополнительного профессионального образования».

Слушатели обеспечиваются учебно-методическими материалами, необходимыми для освоения Программы (дидактические и методические материалы, презентации в электронном виде).

В процессе обучения и в течение трех месяцев после завершения слушателям предоставляется консультационная поддержка по вопросам, связанным с практическим применением полученных знаний в процессе решения профессиональных задач.