

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)**

Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)

ЭЛЕКТРОННЫЕ АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ

Методические указания к практическим занятиям, лабораторным работам
и организации самостоятельной работы для студентов направления
«Государственное и муниципальное управление»
(уровень магистратуры)

Жуковский Олег Игоревич

Электронные административные регламенты: Методические указания к практическим занятиям, лабораторным работам и организации самостоятельной работы для студентов направления «государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) / О.И. Жуковский. – Томск, 2018. – 30 с.

© Томский государственный университет систем
управления и радиоэлектроники, 2018
© Жуковский О.И., 2018

Оглавление

1 Введение	5
2 Методические указания к проведению лабораторных работ 6	
2.1 Лабораторная работа «Формулирование требований к композитной государственной услуге»	6
2.2 Лабораторная работа «Моделирование данных композитной государственной услуги».....	7
2.3 Лабораторная работа «Категоризация бизнес-операций выполнения композитной государственной услуги»	9
2.4 Лабораторная работа «Анализ синхронизации плана реализации электронной услуги с планом необходимого законодательного обеспечения в области электронного документооборота».....	11
2.5 Лабораторная работа «Разработка функциональной модели процесса оказания композитной государственной услуги».....	12
2.6 Лабораторная работа «Гипертекстовая разметка описания вовлекаемых в обработку документов и данных»14	
3 Методические указания к проведению практических занятий	15
3.1 Практическое занятие «Место и роль Интернета в современном управлении».....	15
3.2 Практическое занятие «Особенности использования открытого программного обеспечения».....	16
3.3 Практическое занятие «Сетевая организация общества и обратная связь как современные условия реализации эффективного электронного правительства».....	16
3.4 Практическое занятие «Преимущества и ограничения основных моделей организационной структуры электронного правительства».....	17
3.5 Практическое занятие «Особенности формирования комплексной государственной услуги».....	18
3.6 Практическое занятие «Построение функциональной модели правительства и классификации услуг на примере	

категоризации бизнес-операций федерального Правительства США».....	19
3.7 Практическое занятие «Анализ применимости формы доступа «единое окно» к муниципальным и государственным услугам».....	20
3.8 Практическое занятие «Анализ принципов и инструментов реинжиниринга процессов управления территорией».....	20
4 Методические указания для организации самостоятельной работы	21
4.1 Общие положения.....	21
4.2 Проработка лекционного материала.....	22
4.3 Изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины, вынесенных для самостоятельной подготовки	23
4.3.1 Особенности континентально-европейской модели электронного правительства.....	23
4.3.2 Нормативно-правовой комплекс ЭАР	23
4.3.3 Особенности регламентированного уровня оценки зрелости процессов управления	24
4.3.4 Анализ опыта федерального правительства ФРГ	24
4.3.5 Моделирование синхронности этапов реализации композитных услуг	25
4.3.6 Web-сервисы доступа к пространственным данным ..	25
4.4 Подготовка к лабораторным работам	26
4.5 Выполнение индивидуального задания.....	27
4.6 Подготовка к зачету.....	29
4.7 Подготовка к дифференцированному зачету.....	29
5 Рекомендуемая литература	30

1 Введение

Выполнение практических занятий, лабораторных работ и самостоятельная работа направлены на овладение знаниями современных технологий и методов анализа и проектирования процесса разработки электронных автоматизированных регламентов студентами направления подготовки магистров «Государственное и муниципальное управление».

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: базовые понятия в области оказания государственных услуг; технологические аспекты оказания государственных услуг в электронном виде; методические основы и технико-технологические характеристики оказания государственных услуг в электронном виде;

Уметь: проводить анализ деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в части определения услуг, которые могут быть переведены в электронный вид; разрабатывать модели оказания государственных услуг.

Владеть: навыками использования инструментальных средств для моделирования регламентов; предметно-содержательного проектирования информационных систем, используемых для оказания услуг в электронном.

Каждой лабораторной работе предшествует самостоятельная работа, выполняемая студентом перед аудиторным занятием. Содержание самостоятельной работы по подготовке к каждой лабораторной работе приводится в данном учебно-методическом пособии. В значительной мере самостоятельная работа состоит в сборе и анализе информации о некотором виде управленческой деятельности, влияющемся в предоставлении регламентной государственной услуги, потенциально могущей перейти в электронный вид.

Для сбора информации можно использовать поиск информации в литературных источниках и Интернете. Форма контроля выполнения лабораторной работы: демонстрация преподавателю полученных результатов, собеседование, ответы на вопросы, выполнение дополнительных заданий.

2 Методические указания к проведению лабораторных работ

2.1 Лабораторная работа «Формулирование требований к композитной государственной услуге»

Цель работы

Научиться использовать базовые принципы процесса формулирования требований к композитной государственной услуге.

Форма проведения

Выполнение индивидуального задания.

Форма отчетности

На проверку должна быть представлена функциональная модель, показывающая особенности этапа формулирования требований процесса разработки композитной государственной услуги в предметной области, соответствующей индивидуальному заданию. Также необходимо представить в письменном виде сами сформулированные требования.

Теоретические основы

Предложенная пользователю государственная электронная услуга подразумевает, что для каждого вида услуг определено: содержание электронной услуги; целевая группа населения, для которой предоставляется государственная электронная услуга; регламент предоставления государственной электронной услуги; нормативная база, регулирующая предоставление государственной электронной услуги; орган исполнительной власти, ответственный за предоставление государственной электронной услуги; источники финансирования предоставления государственной электронной услуги.

Электронные услуги по видам оказания подразделяются на: информационные (предполагают односторонний процесс предоставления информации государственными органами в электронном формате), интерактивные (предполагают двусторонний процесс обмена информацией между государственными органами и населением путем взаимодействия в портале «электронного правительства»), транзакционные (предполагают двусторонний, но более усложненный процесс, когда, помимо информационных процессов, производятся платежи, осуществляется заверка документов электронной цифровой подписью и другие операции).

Композитная государственная услуга представляет собой совокупность административных регламентов, а также промежуточных параметров, связанных с передачей результатов на выходе отдельных услуг и процессов на входы других услуг и процессов. Заявитель при этом должен иметь возможность заказать только нужные ему документы (принцип вариативности). При любом наборе выбранных документов комплексная государственная услуга должна оказываться в минимально возможные сроки. Для этого максимальное количество процессов (элементарных услуг) при предоставлении комплексной услуги должно выполняться по параллельной схеме предоставления услуги для сокращения общего времени.

Для успешного выполнения лабораторной работы необходимо изучить главу 1 базового учебного пособия [1].

Порядок выполнения лабораторной работы

Выделите в процессах предоставления услуг предметной области, согласно индивидуальному заданию, рутинные, хорошо структурированные стандартные процессы, которые характеризуются высокой степенью формализации и автоматизации (напр., выдача свидетельства о собственности). Отделите их от индивидуализированных и переговорных процессов, требующих интерактивного взаимодействия с пользователем, предоставления большого количества сведений и большего внимания со стороны служащих (напр., продажа квартиры семьей, имеющих несовершеннолетних детей, постановка на очередь для улучшения жилищных условий, предоставление гражданства, сопровождение инвестиционно-строительного цикла). Сегментация по такому критерию позволит, несмотря на множество возможных нюансов, выделить ту часть услуг, которая востребована большинством пользователей, избежать утяжеления схем и неоправданно высоких затрат на реализацию ЭАР и электронных услуг, ведь учесть все многообразие ситуаций невозможно и нерационально.

Повторите материал раздела 2 методических указаний [4], посвященный построению функциональных моделей и создайте функциональную модель, представляющую процесс Формулирования требований в вашей предметной области. Декомпозируйте не менее трех блоков диаграммы проектного цикла. Не забывайте о цели модели и точке зрения автора модели.

Полученную функциональную IDEF0-модель продемонстрируйте преподавателю.

2.2 Лабораторная работа «Моделирование данных композитной государственной услуги»

Цель работы

Получить навыки моделирования данных разрабатываемой композитной электронной услуги.

Форма проведения

Выполнение индивидуального задания.

Форма отчетности

На проверку должен быть представлен перечень источников данных и их описание, а также концептуальная модель данных проектируемой композитной услуги. Модель должна содержать все необходимые данные, используемые в ходе выполнения процесса оказания услуги.

Теоретические основы

Важным преимуществом композитной услуги является одноразовый ввод данных о заявителе при обращении за комплексом услуг, после чего все заинтересованные стороны получают необходимую им информацию. В частности, в бизнес-ситуации «регистрация компании» информация отправляется в налоговую инспекцию, регистрационную палату, органы статистического наблюдения и другие государственные органы. Для этого платформа реализации композитной услуги должна выполнить анализ и декомпозицию интегрированных форм на компоненты и доставить их в соответствующие ведомства, а также обеспечить сборку ответной информации. В состав комплексной государственной услуги входят отдельные административные регламенты по элементарным услугам, оказываемым отдельными ведомствами.

Главной задачей этапа является разработка логической модели данных процесса оказания электронной композитной услуги (ЭКУ). Этот этап — один из самых важных для проекта создания ЭКУ. Ошибки и просчеты, допущенные на этом этапе, будут очень сложно исправить на последующих этапах. Кроме того, подобные просчеты могут привести к пересмотру всего проекта и, следовательно, к его фактическому провалу.

Одной из подзадач этого этапа являются идентификация и описание источников данных.

Для успешного выполнения лабораторной работы необходимо повторить раздел 2.6 учебно-методического пособия по базам данных [5] и изучить разделы 2.2 – 2.4 методического пособия [1].

Порядок выполнения лабораторной работы

Определите тип и содержание данных, которые будут поступать из источников для информационного обеспечения процесса оказания композитной государственной услуги вашей предметной области, согласно индиви-

дуальному заданию. Согласуйте с преподавателем содержание и особенности представления анализируемых данных в процессе оказания услуги. Опишите необходимые для информационного процесса сущности и их атрибуты. Обратите внимание на покрытие планируемых аналитических отчетов набором данных, описываемых в создаваемой модели. Создайте концептуальную модель данных проектируемой услуги.

Представьте полученную концептуальную модель данных и описание ее атрибутов преподавателю.

2.3 Лабораторная работа «Категоризация бизнес-операций выполнения композитной государственной услуги»

Цель работы

Научиться проводить категоризацию бизнес-операций выполнения композитной государственной услуги.

Форма проведения

Выполнение индивидуального задания.

Форма отчетности

На проверку должна быть представлена иерархия бизнес-операций проектируемой государственной услуги согласно индивидуальному заданию, опирающаяся на функциональную модель деятельности электронного правительства в плане оказания данной услуги.

Теоретические основы

Для построения функциональной модели правительства и классификации услуг целесообразно использовать международные примеры. Так, федеральное правительство ФРГ идентифицировало около 400 услуг, классифицировав их по двум основаниям: глубина покрытия услугой цепочки создания добавочной стоимости (информационная услуга — коммуникации — транзакции) и содержание услуги. По последнему критерию услуги были разделены на 8 типов: сбор, обработка и предоставление общей и специализированной информации; общие процедуры обработки заявлений, поступающих в государственные ведомства; процедуры оказания содействия и помощи; консультирование; подготовка политических решений или законов; взаимодействие между ведомствами; реализация процедур закупок; реализация функций надзора и контроля со стороны государственных ведомств. При этом соблюдается принцип Парето — первые три типа услуг (около 30%) составляют около 70% всех оказываемых услуг в общем количественном выражении.

Категоризация бизнес-операций федерального Правительства США приведена в справочной модели описания бизнеса. В модели использован функциональный подход и выделена 3-уровневая иерархия. На верхнем уровне расположены четыре области деятельности — услуги для граждан (к этой области относится образование, энергетика, здравоохранение, транспорт, социально-экономическое развитие и др.), способы предоставления услуг (прямые услуги гражданам, создание и управление знаниями, создание и управление общественными благами, федеральная финансовая помощь, кредиты и страхование, трансферты и др.), поддержка процесса предоставления услуг (законотворчество, связи с общественностью, регулятивные функции, контроль и надзор и др.), управление государственными ресурсами (управление финансами, закупками, кадрами, управление ИТ и др.). На втором уровне идентифицировано 19 внешних и 20 внутренних направлений деятельности, являющихся обеспечивающими функциями для эффективного оказания услуг гражданам и бизнесу. Каждое направление деятельности состоит из подфункций (всего выделено 153). Более подробно с описанием бизнес-архитектуры вы можете познакомиться, заглянув в библиотеку сайта Совета управляющих по информационным технологиям в США, <http://www.cio.gov>.

Для успешного выполнения лабораторной работы необходимо изучить главу 12 базового учебного пособия [1].

Порядок выполнения лабораторной работы

Постройте обобщенную функциональную модель правительства, позволяющую выявить базовые бизнес-операции и построить их иерархию.

Повторите материал раздела 2 методических указаний [4], посвященный построению функциональных моделей и создайте функциональную модель, представляющую процесс в целом и декомпозируйте те блоки, которые представляют действия, требующие описания управленца, знакомого с информационными технологиями. Например, какие данные и из каких источников вашей предметной области будут извлекаться, преобразовываться и предоставляться на начальном этапе оказания услуги. Декомпозируйте не менее трех блоков диаграммы проектного цикла. Не забывайте о цели модели и точке зрения автора модели.

Полученную функциональную IDEF0-модель продемонстрируйте преподавателю.

Постройте графическое представление иерархии бизнес-операций проектируемой государственной услуги согласно индивидуальному заданию и представьте в табличной форме разделение этих бизнес-операций на категории.

2.4 Лабораторная работа «Анализ синхронизации плана реализации электронной услуги с планом необходимого законодательного обеспечения в области электронного документооборота»

Цель работы

Овладеть принципами синхронизации плана реализации электронной услуги с планом необходимого законодательного обеспечения в области электронного документооборота.

Форма проведения

Выполнение индивидуального задания.

Форма отчетности

На проверку должен быть представлен план реализации электронной услуги с планом необходимого для ее реализации законодательного обеспечения в области электронного документооборота.

Теоретические основы

Процесс предоставления государственной услуги, являющийся основой плана ее реализации, может быть структурирован следующим образом.

Первый уровень детализации: описание информации, необходимой для идентификации государственных услуг; наименование государственной услуги; ответственная организация, относящиеся к услуге НПА, основные положения по консультированию и обжалованию, требования к исполнению государственной услуги и т.п.

Второй уровень детализации: описание возможных вариантов результатов исполнения государственной услуги, значимых для заявителя, например прием заявления и прилагаемых к нему документов, экспертиза документов, оформление лицензии, переоформление/приостановление/возобновление действия лицензии, аннулирование лицензии, консультирование, информирование, обжалование.

Третий уровень детализации: описание набора эталонных процедур процесса предоставления государственной услуги. Каждая эталонная процедура описывает один из возможных вариантов процесса предоставления государственной услуги.

Для успешного выполнения лабораторной работы необходимо изучить главу 12 базового учебного пособия [1].

Порядок выполнения лабораторной работы

Разработайте описание первого уровня проектируемой электронной услуги, содержащий наименование государственной услуги; наименование ответственной организации и регламенты доступа к ее услугам, перечень относящихся к услуге НПА, основные положения по консультированию и обжалованию, требования к исполнению государственной услуги и т.п.

Рассмотрите описание возможных вариантов результатов исполнения государственной услуги, значимых для заявителя и составьте план синхронизации законодательного обеспечения каждого из возможных вариантов ее исполнения.

Разработайте и представьте преподавателю проекты законодательного обеспечения возможных результатов электронной услуги в области электронного документооборота.

2.5 Лабораторная работа «Разработка функциональной модели процесса оказания композитной государственной услуги»

Цель работы

Получить навык комплексного подхода к моделированию сложных управленческих процессов на базе разработки функциональной модели процесса оказания композитной государственной услуги.

Форма проведения

Выполнение индивидуального задания.

Форма отчетности

На проверку должен быть представлена функциональная модель процесса оказания композитной государственной услуги в предметной области согласно индивидуальному заданию.

Теоретические основы

К числу основных целей моделирования процессов предоставления государственных услуг относят следующие:

- регламентация административных процессов ОИВ (ОМС) и уполномоченных организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг (разработка моделей «как есть»);
- формирование исходных данных (в виде графических моделей «как есть») для анализа текущего состояния и оптимизации процессов выполнения государственных функций;

- оптимизация процесса предоставления государственных услуг (разработка моделей «как должно быть») в целях увеличения качества и доступности услуг, сокращения расходов, упрощения процессов и прочее, а также анализ возможных результатов.

К дополнительным целям моделирования процессов предоставления государственных услуг относится формирование их графического представления или визуализация.

Порядок выполнения лабораторной работы

Постройте обобщенную функциональную модель основных бизнес-процессов разработки композитной электронной услуги, которая может быть положена в дальнейшем в основу реализации любого конкретного проекта. Эта модель должна содержать минимально достаточное число обязательных этапов для реализации небольшого или среднего по масштабу проекта.

В проектный цикл разработки электронной услуги обычно включаются следующие типовые процессы (этапы):

- формулирование требований;
- создание вычислительной среды электронной услуги;
- моделирование данных;
- определение процедур извлечения, преобразования и доступа к данным;
- проектирование регламентных документов отчетов;
- разработка плана законодательного обеспечения;
- проверка качества услуги;
- передача системы оказания услуги в эксплуатацию.

Повторите материал раздела 2 методических указаний [4], посвященный построению функциональных моделей и создайте функциональную модель, представляющую процесс в целом, и декомпозируйте те блоки, которые представляют действия, требующие описания управленца, знакомого с информационными технологиями. Например, какие данные и из каких источников вашей предметной области будут извлекаться, преобразовываться и предоставляться на начальном этапе оказания услуги. Декомпозируйте не менее трех блоков диаграммы проектного цикла. Не забывайте о цели модели и точке зрения автора модели.

Полученную функциональную IDEF0-модель продемонстрируйте преподавателю.

2.6 Лабораторная работа «Гипертекстовая разметка описания вовлекаемых в обработку документов и данных»

Цель работы

Научиться проводить гипертекстовую разметку вовлекаемых в ходе оказания государственной услуги документов.

Форма проведения

Выполнение индивидуального задания.

Форма отчетности

На проверку должен быть представлены размеченные в языке HTML образцы документов, требуемые и порождаемые в ходе оказания планируемой электронной услуги, соответствующей индивидуальному заданию.

Теоретические основы

Для успешного выполнения лабораторной работы необходимо изучить главу 3 базового учебного пособия [2] и главу 1 учебного пособия [3], посвященного основам гипертекстового представления интернет-контента.

Порядок выполнения лабораторной работы

Изучите методические указания, посвященные разметке текстовых документов на языке html [3] и произведите разметку образцов документов, вовлеченных в процесс проектируемой электронной услуги и содержащих списки, таблицы и элементы гипертекста с информацией об объектах и субъектах электронной услуги в соответствии с вашим индивидуальным заданием. Для разметки целесообразно использовать любой текстовый редактор, сохраняя полученный файл с расширением html.

Список, желательно, должен содержать не менее 12 элементов, таблица не менее 5 столбцов и 12 строк. В качестве гипертекста можно взять описание деятельности организации объекта индивидуального задания, включающее описание сферы деятельности, информацию о сотрудниках и представление выполняемых проектов или оказываемых услуг. При затруднении поиска подобных документов об объектах индивидуального задания согласуйте с преподавателем документы с подобной информацией и не совсем отвечающие вашей предметной области.

Полученные html-файлы сохраните и продемонстрируйте преподавателю их интерпретацию с помощью любого доступного браузера. Интерпретация списка и таблицы должна полностью соответствовать исходному или генерируемому в ходе оказания услуги документу на бумажном носителе.

3 Методические указания к проведению практических занятий

3.1 Практическое занятие «Место и роль Интернета в современном управлении»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с современными тенденциями технологического развития системы государственного и муниципального управления под влиянием информационно-технологических решений системы Интернет;

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Интернет-технологии в государственном и муниципальном управлении: истоки, ориентиры, проблемы.
2. Цифровая реформа управления как перманентный процесс модернизации публичного управления в Российской Федерации.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика основных векторов развития современных Интернет-технологий в системе общественных отношений и публичного управления. По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются важнейшие нормативные документы, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

3.2 Практическое занятие «Особенности использования открытого программного обеспечения»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с современными тенденциями развития использования открытого программного обеспечения в системах государственного и муниципального управления, в том числе под влиянием государственной политики импортозамещения;

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Основные положения политики импортозамещения в области программного обеспечения: истоки, ориентиры, проблемы.
2. Преимущества и недостатки использования открытого программного обеспечения в сфере управления.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика основных векторов развития современных тенденций в области использования открытого программного обеспечения для информационной поддержки системы общественных отношений и публичного управления. По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются важнейшие нормативные документы, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики и примеры современных программных решений.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

3.3 Практическое занятие «Сетевая организация общества и обратная связь как современные условия реализации эффективного электронного правительства»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с современными тенденциями развития системы государственного и муниципального управления, в том числе под влиянием информационно-технологических решений;

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Особенности сетевой организация общества и обратной связи в современных условиях: истоки, ориентиры, проблемы.
2. Сетевая организация общества и обратная связь как современные условия реализации эффективного электронного правительства.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика основных направлений развития современной сетевой организации общества в системе общественных отношений и публичного управления. По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются важнейшие нормативные документы, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

3.4 Практическое занятие «Преимущества и ограничения основных моделей организационной структуры электронного правительства»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с критическими особенностями основных моделей организационной структуры современного электронного правительства.

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Приоритеты политического и социально-экономического развития

Российской Федерации в рамках концепции цифровизации государственного управления на 2018–2024 годы.

2. Особенности новой модели «Сервисного государства», ее преимущества и недостатки.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика основных векторов развития современной системы комплексного решения жизненных ситуаций граждан на основании автоматизированных бизнес-процессов («суперсервисы»). По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются важнейшие нормативные документы, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

3.5 Практическое занятие «Особенности формирования комплексной государственной услуги»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с современными представлениями об особенностях формирования комплексной государственной услуги;

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Основные составляющие комплексной государственной услуги.
3. Государственные и муниципальные услуги и оптимизация их предоставления.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика составляющих комплексной государственной услуги. По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются примеры составляющих комплексной государственной услуги и важнейшие нормативные

документы, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

3.6 Практическое занятие «Построение функциональной модели правительства и классификации услуг на примере категоризации бизнес-операций федерального Правительства США»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с современными тенденциями функционального моделирования правительства и классификации услуг в русле развития системы государственного и муниципального управления, в том числе под влиянием информационно-технологических решений;

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Категоризация бизнес-операций федерального Правительства США.
2. Принципы функционального моделирования правительства и классификации государственных услуг.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика основных векторов категоризации бизнес-операций федерального Правительства США. Рассматриваются необходимые моменты функционального моделирования правительственной деятельности на базе рассмотренной категоризации. По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются важнейшие нормативные документы правительства, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились

наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

3.7 Практическое занятие «Анализ применимости формы доступа «единое окно» к муниципальным и государственным услугам»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с современными тенденциями развития системы государственного и муниципального управления на примере анализа применимости формы доступа «единое окно» к муниципальным и государственным услугам;

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Анализ практики использования формы доступа «единое окно» к муниципальным и государственным услугам в Томской области.
2. Перспективы использования формы доступа «единое окно» в ходе оптимизации предоставления Государственных и муниципальных.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика формы и практики использования формы доступа «единое окно» к муниципальным и государственным услугам. По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются важнейшие нормативные документы, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

3.8 Практическое занятие «Анализ принципов и инструментов реинжиниринга процессов управления территорией»

Форма проведения: семинарское занятие.

Цель занятия: ознакомление с современными принципами и инструментами реинжиниринга процессов управления территорией;

Рекомендации по подготовке к занятию

Обсуждаемые вопросы

1. Рассмотрение основных понятий и примеров использования принципов и инструментов реинжиниринга процессов управления территорией.
2. Функциональное моделирование в процессе реинжиниринга управления.

Порядок проведения занятия

Установочная часть занятия посвящена формированию контекста дальнейшего рассмотрения темы. Первоначально преподавателем дается общая характеристика основных понятий и примеров использования принципов и инструментов реинжиниринга процессов управления территорией. По кругу обсуждаемых вопросов рассматриваются важнейшие нормативные документы, составляющие правовую базу соответствующей государственной политики.

Посредством модеративного взаимодействия выясняется уровень осведомленности студентов по кругу затрагиваемых вопросов как с профессиональной, так и с бытовой позиций. По результатам фронтального опроса обозначаются конкретные тематики, по которым у студентов выявились наиболее существенные «пробелы» и обозначился интерес. Указанные предметные области выносятся на следующее занятие как темы выступлений (докладов).

4 Методические указания для организации самостоятельной работы

4.1 Общие положения

Целями самостоятельной работы является систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний, приобретение навыков научно-исследовательской и производственно-технологической деятельности.

Самостоятельная работа по дисциплине «Электронные административные регламенты» включает следующие виды активности студента:

- проработка лекционного материала;
- изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины, вынесенных для самостоятельной подготовки;

- подготовка к лабораторным работам;
- выполнение индивидуального задания;
- подготовка к зачету;
- подготовка к дифференцированному.

4.2 Проработка лекционного материала

Для проработки лекционного материала студентам рекомендуется воспользоваться конспектом, сопоставить записи конспекта с соответствующими разделами учебного пособия [1].

Целесообразно ознакомиться с информацией, представленной в файлах, содержащих презентации лекций, предоставляемых преподавателем.

Для проработки лекционного материала студентам, помимо конспектов лекций, рекомендуются следующие главы учебного пособия [1] по разделам курса:

- современные информационно-коммуникационных технологии в государственном и муниципальном управлении – глава 13;
- государственные услуги – глава 1;
- технология реализации электронных государственных услуг и регламентов – глава 13;
- принципы моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов электронного правительства. – глава 12;
- средства моделирования электронных административных регламентов – глава 13;
- методики разработки и модели электронных государственных услуг и административных регламентов – глава 12.

При изучении учебного пособия [1] студенту рекомендуется самостоятельно ответить на вопросы, приводимые в конце каждой главы. Рекомендуется сформулировать вопросы преподавателю и задать их либо посредством электронной образовательной среды вуза, либо перед началом следующей лекции.

4.3 Изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины, вынесенных для самостоятельной подготовки

4.3.1 Особенности континентально-европейской модели электронного правительства

Перечень вопросов, подлежащих изучению

- Особенности тенденции интеграции информационных сетей и систем с учетом наличия единого европейского пространства и наднациональных структур;
- Европейская тенденция к использованию открытого программного обеспечения, поддержке развития электронных сообществ.

Методические рекомендации по изучению

В первую очередь обратите внимание, развитие каких технологий обуславливало информационное единство континентальной Европы. Подумайте, есть ли в нашем государстве технологии, развитие которых отвечает данной модели.

Рекомендуемые источники

Для подготовки к изучению особенностей «информационных революций» необходимо ознакомиться с материалом, изложенным в главе 12 учебного пособия [1]. Кроме того, рекомендуется познакомиться с трактовками данного понятия, представленными в сети Интернет.

4.3.2 Нормативно-правовой комплекс ЭАР

Перечень вопросов, подлежащих изучению

- Классы документов, формирующих конкретные административные регламенты;
- Определение легитимности функциональных целей, области действия, процессов, объектов и субъектов АР и ЭАР.

Методические рекомендации по изучению

Обратите внимание, что нормативно-правовой комплекс ЭАР включает: электронную копию текстов нормативно-правовых регуляторов, которые определяют и ограничивают общие цели, область легитимного действия, субъекты и объекты ЭАР;

электронную копию текстов административных регламентов уровня отраслевых или местных инструкций, которые определяют функциональ-

ную цель, взаимодействия субъектов и объектов действия регламента, необходимые деловые процессы и действия;

электронную гипертекстовую форму указанных нормативно-правовых регуляторов и административных регламентов для публикации в Интернет, получения пользователями форм входных документов, а также для коллективной работы над ЭАР в процессе развития.

Рекомендуемые источники

Для подготовки к изучению особенностей обработки информации необходимо ознакомиться с материалом, изложенным в главе 12 учебного пособия [1].

4.3.3 Особенности регламентированного уровня оценки зрелости процессов управления

Перечень вопросов, подлежащих изучению

- базовый уровень зрелости процессов;
- повторяемые практики;
- регламентированный уровень.

Методические рекомендации по изучению

Обратите внимание, что на регламентированном уровне основное внимание должно уделяться развитию масштаба электронных сервисов комфортного проживания, для чего проводится кросс-функциональная интеграция. Интеграция становится проактивной, в противовес компенсационной или кризисной на первых двух этапах, базовом и повторяемые практики.

Рекомендуемые источники

Для подготовки к изучению особенностей регламентированного уровня оценки зрелости процессов управления необходимо ознакомиться с материалом, изложенным в главе 12 (стр. 320 – 322) учебного пособия [1].

4.3.4 Анализ опыта федерального правительства ФРГ

Перечень вопросов, подлежащих изучению

- опыт правительства ФРГ в классификации услуг;
- использование принципа Парето;
- основания классификации.

Методические рекомендации по изучению

В первую очередь обратите внимание на цели процесса классификации услуг и на то, что по критерию «содержание услуги» услуги были разделены на 8 типов: сбор, обработка и предоставление общей и специализированной информации; общие процедуры обработки заявлений, поступающих в государственные ведомства; процедуры оказания содействия и помощи; консультирование; подготовка политических решений или законов; взаимодействие между ведомствами; реализация процедур закупок; реализация функций надзора и контроля со стороны государственных ведомств.

Рекомендуемые источники

Для подготовки к изучению особенностей регламентированного уровня оценки зрелости процессов управления необходимо ознакомиться с материалом, изложенным в главе 12 (стр. 323 – 325) учебного пособия [1].

4.3.5 Моделирование синхронности этапов реализации композитных услуг

Перечень вопросов, подлежащих изучению

- особенности комплектации композитных услуг;
- особенности архитектуры композитной услуги и регламента выполнения;
- виды синхронизации компонент услуги.

Методические рекомендации по изучению

В первую очередь обратите внимание, что для выработки целей, построения функциональных моделей, каталогов услуг следует различать понятия «задача», «функция», «услуга», «процесс». Одна и та же функция может использоваться различными ведомствами для решения разных задач. Механизмом реализации функции в свою очередь является один или несколько процессов выполнения этой функции, формализованные в регламентах. Процесс далее декомпозируется на подпроцессы (шаги) и операции

Рекомендуемые источники

Для подготовки к изучению особенностей регламентированного уровня оценки зрелости процессов управления необходимо ознакомиться с материалом, изложенным в главе 12 (стр. 327 – 329) учебного пособия [1].

4.3.6 Web-сервисы доступа к пространственным данным

Перечень вопросов, подлежащих изучению

- использование пространственных данных при оказании электронных услуг;

- использование web-сервисов для реализации на веб-сайтах возможностей доступа к пространственным данным и функциям геообработки.;

Методические рекомендации по изучению

В первую очередь обратите внимание, что в основе каждого такого web-сервиса лежит геоинформационный ресурс: карта, база данных, инструмент геообработки и др. web-сервис является связующим звеном между исходным ресурсом и клиентским приложением (настольной или мобильной ГИС, веб-приложением и др.), выполняя передачу данных от ресурса к клиенту и обратно, обслуживая различные запросы пользователей. Клиентскому приложению, чтобы обратиться к геоинформационному ресурсу, не нужно понимать форматы хранения географических данных и функций — все это берет на себя web-сервис.

Рекомендуемые источники

Для подготовки к изучению особенностей web-сервисов доступа к пространственным данным используйте сведения портала ГИС-Ассоциации России - сообщества профессионалов в области геоинформационных технологий <http://www.gisa.ru/>.

4.4 Подготовка к лабораторным работам

Для подготовки к лабораторной работе «Формулирование требований к композитной государственной услуге» студенту необходимо:

- изучить главу 12 учебного пособия [1];
- изучить разделы 2 и 3 учебного пособия [2];
- подготовить данные о бизнес-процессах проектируемой услуги.

Для подготовки к лабораторной работе «Моделирование данных композитной государственной услуги» студенту необходимо:

- изучить главу 13 учебного пособия [1];
- подготовить пул данных, необходимых для оказания услуги;
- согласовать с преподавателем содержание сущностей;
- подготовить данные для создания атрибутивных таблиц.

Для подготовки к лабораторной работе «Категоризация бизнес-операций выполнения композитной государственной услуги» студенту необходимо:

- изучить главу 12 учебного пособия [1];

- подготовить данные о содержании и взаимозависимости бизнес-процессов предметной области согласно индивидуальному заданию;

Для подготовки к лабораторной работе «Анализ синхронизации плана реализации электронной услуги с планом необходимого законодательного обеспечения в области электронного документооборота» студенту необходимо:

- изучить раздел 13 учебного пособия [1];
- изучить состояние законодательного обеспечения бизнес-процессов проектируемой электронной услуги;

Для подготовки к лабораторной работе «Разработка функциональной модели процесса оказания композитной государственной услуги» студенту необходимо:

- изучить главы 12 и 13 учебного пособия [1], и раздел 2 методических указаний [5], посвященный построению функциональных моделей;
- выбрать и согласовать с преподавателем какие данные, из собранных вами, согласно индивидуальному заданию, могут служить основой для моделирования отдельных этапов процесса разработки функциональной модели процесса оказания композитной государственной услуги в вашей предметной области.

Для подготовки к лабораторной работе «Гипертекстовая разметка описания вовлекаемых в обработку документов и данных:

- изучить главу 13 базового пособия [1] и главу 3 учебного пособия [3];
- выбрать и согласовать с преподавателем данные об объектах предметной области индивидуальному заданию, которые послужат основой для разметки списка, таблицы и гипертекста.

4.5 Выполнение индивидуального задания

Цель индивидуального задания

Получение навыков проектирования композитной государственной услуги.

Порядок выполнения и содержание работы

1. Студенту необходимо выбрать предметную область и выделить задачи анализа данных и бизнес-процессов правительства, встающие в про-

цессе подготовки к проектированию внедрения цифровых технологий в деятельность современных органов управления.

2. Выделить класс подзадач, предполагающих использование технологий оказания управленческих услуг в электронной форме в рамках выбранной предметной области.

3. Собрать данные о предполагаемых объектах управления, участвующих в процессе оказания проектируемой услуги, необходимые для формирования ее паспорта.

4. Изучить процессы оказания подобных электронных услуг в рамках выбранной предметной области и подготовить данные для формулирования требования к проектируемой.

5. Сформулировать жизненные ситуации обобщенного субъекта, для решения которых может понадобиться проектируемая услуга.

6. Сформулировать управленческие задачи, для решения которых может быть использована проектируемая электронная услуга.

7. В ходе выполнения лабораторных работ построить функциональные модели процессов, необходимых для оказания электронной услуги.

8. Сформулировать задачи анализа состояния объектов предметной области, определяющие возможность реализации услуги и предложить пути их решения на основе современных цифровых технологий.

9. Сформулировать задачи правового регламентного обеспечения проектируемой электронной услуги и представить предложения для их решения.

10. Результат выполнения работы может быть представлен либо в печатном, либо в электронном виде. Допускается представление результата в виде презентации.

Рекомендуемые источники

Для подготовки к выполнению индивидуального задания необходимо ознакомиться как с материалами по применению информационных технологий в области создания электронного правительства, так и материалами по практике реализации электронных административных регламентов в регионах Российской Федерации. Одним из источников может служить информационный массив сети интернет.

К начальному набору интернет-источников можно отнести следующие:

1. Сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом», содержащий много актуальных материалов по тематике «Государственное и

- муниципальное управление с использованием информационных технологий» – <http://www.mevriz.ru/>
2. Сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, основного инициатора и гаранта разработки и реализации цифровых электронных регламентов в Российской Федерации – <https://digital.gov.ru/ru/>
 3. Портал по предоставлению государственных цифровых услуг Российской Федерации – <https://www.gosuslugi.ru/>.

Примеры тематик предметной области

Семья и дети – регистрация брака.

Семья и дети – рождение ребенка.

Транспорт и вождение – покупка и регистрация автомобиля.

Транспорт и вождение – автомобильные и дорожные штрафы.

Налоги и финансы – налоговый учет физических лиц.

Налоги и финансы – как открыть свое дело.

Мое здоровье – рождение ребенка.

Мое здоровье – Сведения об оказанных медицинских услугах и их стоимости.

Бизнес, предпринимательство, НКО – как открыть свое дело.

Бизнес, предпринимательство, НКО – поиск работы и трудоустройство.

4.6 Подготовка к зачету

Для подготовки к зачету рекомендуется повторить соответствующие тематике разделы учебно-методического пособия [1].

Вопросы к зачету представлены в рабочей программе изучаемой дисциплине, размещенной на образовательном портале ТУСУРа: <https://edu.tusur.ru/>.

4.7 Подготовка к дифференцированному зачету

Для подготовки к экзамену рекомендуется повторить соответствующие тематике разделы учебно-методического пособия [1].

Вопросы к экзамену представлены в рабочей программе изучаемой дисциплине, размещенной на образовательном портале ТУСУРа: <https://edu.tusur.ru/>.

5 Рекомендуемая литература

1. Иванов В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 383 с.: [Электронный ресурс]: ЭБС Znanium.com - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/456438> (дата обращения 16.08.2018).

2. Жуковский, О. И. Информационные технологии и анализ данных: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Жуковский О. И. — Томск: ТУСУР, 2014. — 130 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4647>

3. Ехлаков, Ю. П. Основы гипертекстового представления интернет-контента: учебное пособие [Электронный ресурс] / Ю. П. Ехлаков, Э. К. Ахтямов. — Томск: ТУСУР, 2017. — 181 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7086>

4. Силич, М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов: Методические указания к лабораторным работам [Электронный ресурс] / М. П. Силич. — Томск: ТУСУР, 2018. — 96 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7754>

5. Сенченко, П. В. Базы данных: Методические указания к лабораторным работам и организации самостоятельной работы [Электронный ресурс] / П. В. Сенченко. — Томск: ТУСУР, 2018. — 75 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8059>