

Департамент образования Вологодской области
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области «Череповецкий технологический колледж»



УТВЕРЖДАЮ
директор БПОУ ВО «Череповецкий
технологический колледж»

Прищеп А.В.

Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ЭКСПЛУАТАЦИИ МИНИ ОФИСА

г. Череповец

2019 год

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
«СПЕЦИАЛИСТ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ЭКСПЛУАТАЦИИ МИНИ
ОФИСА»

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Череповецкий технологический колледж», 2019 год

Составители программы: Попова В.Е., специалист по информационным ресурсам БПОУ ВО «Череповецкий технологический колледж»

Содержание

1. Общая характеристика программы	4
1.1 Нормативно-правовые основания разработки программы	4
1.2 Категория слушателей	4
1.3 Форма обучения	5
1.4 Трудоемкость обучения.	5
2. Цель и планируемые результаты освоения программы	5
2.1 Цель программы	5
2.2. Планируемые результаты освоения программы	5
3. Структура и содержание профессиональной программы	8
3.1. Тематический план профессиональной программы	8
3.2 Календарный учебный график	8
3.3. Содержание обучения по профессиональной программе	9
4. Условия реализации программы	14
4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	14
4.2 Информационное обеспечение	14
4.3 Кадровые условия обеспечения программы	15
5. Контроль и оценка результатов освоения программы	15

1. Общая характеристика программы

1.1 Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативно-правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- приказ Министерства труда Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. №148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов, утвержденных Министерством образования и науки Российской Федерации 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн.

Программа разработана на основе профессиональных стандартов:

- Федерального государственного образовательного стандарта начального профессионального образования по профессии 230103.02 Мастер по обработке цифровой информации (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 16 апреля 2010 г. N 365);
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 034700.03 Делопроизводитель (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 639).

1.2 Категория слушателей

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.3 Форма обучения очная

1.4 Трудоемкость обучения. Общая трудоемкость 160 часов: из них 58 часов лекции, 98 часов практические работы, 4 часа итоговая аттестация.

2. Цель и планируемые результаты освоения программы

2.1 Цель программы:

- качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых в профессиональной деятельности;
- формирование знаний и умений в сфере компьютерной грамотности и готовности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- совершенствование умений слушателей отбирать речевой материал в соответствии с требованиями официально-делового стиля;
- получение комплекса знаний и навыков, необходимых для работы делопроизводителем, секретарем, помощником руководителя;
- формирование знаний и умений в сфере делопроизводства в компаниях любого типа с использованием компьютера и современных средств оргтехники.

2.2. Планируемые результаты освоения программы

Модуль 1. Должен знать: основные средства работы с компьютером, с файлами и папками; основные принципы работы в среде текстового редактора; основные принципы работы в Интернете и основы сетевого этикета; основные поисковые Интернет-системы; основные понятия информационной безопасности; особенности функционирования порталов органов власти региона; назначение, состав и принципы работы порталов государственных и муниципальных услуг

Должен уметь: пользоваться графическим интерфейсом; работать с файлами и папками; создавать и оформлять документы в текстовом редакторе; работать с сайтами, искать и находить информацию в Интернет; общаться с помощью средств сетевых коммуникаций взаимодействия и социальных сервисов; использовать электронную почту, писать, отправлять и

получать электронные письма; защит информацию от угроз, владеть инструментами персонального доступа; пользоваться ресурсами порталов органов государственной власти регионов; пользоваться государственными и муниципальными услугами в электронном виде.

Модуль 2. Должен знать: формы существования национального русского языка и их реализацию в и современной речевой ситуации; специфику письменного и устного общения.

Должен уметь: совершенствовать написанное, исправлять речевые недочеты и ошибки; пользоваться выразительными средствами языка в разных условиях общения и в соответствии с поставленными целями и содержанием высказываний, пользоваться словарями и справочниками; квалифицированно оценивать тексты различных стилей (их речевые и языковые особенности, способы выражения коммуникативного замысла и др.)

Модуль 3. Должен знать: нормативные правовые акты, положения, инструкции другие руководящие материалы и документы по ведению делопроизводства; основные положения Единой государственной системы делопроизводства; структуру предприятия (организации) и его подразделений; стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации; порядок контроля за прохождением служебных документов и материалов; основы организации труда; правила эксплуатации офисной техники; основы законодательства о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда.

Должен уметь: принимать и регистрировать корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения; передавать документы на исполнение, оформлять регистрационные карточки или создавать банк данных; вести учет прохождения документальных материалов, осуществляет контроль, за их исполнением; выдавать необходимые справки по зарегистрированным документам; отправлять исполненную документацию по адресатам; вести учет получаемой и отправляемой корреспонденции, систематизировать и хранить документы текущего архива; вести работу по созданию справочного

аппарата по документам, обеспечивать удобный и быстрый их поиск; подготавливать и сдавать в архив предприятия документальные материалы, или компьютерные банки данных, составлять описи дел, передаваемых на хранение в архив; обеспечивать сохранность проходящей служебной документации.

3. Структура и содержание профессиональной программы

3.1. Тематический план профессиональной программы

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Всего ауд. часов	В том числе	
			лекции	практические занятия
1.	Модуль 1. Компьютерная грамотность	70	24	46
1.1	Общие сведения о персональном компьютере	4	2	2
1.2	Операционная система Windows	14	6	8
1.3	Текстовый редактор Microsoft Word	14	2	12
1.4	Программа для создания презентаций Microsoft Power Point	6	2	4
1.5	Табличный редактор Microsoft Excel	12	2	10
1.6	Работа в сети Интернет. Безопасный Интернет	12	6	6
1.7	Электронная почта	4	2	2
1.8	Использование электронных ресурсов РФ (работа на портале «Госуслуги»)	4	2	2
2.	Модуль 2. Культура речи в структуре профессиональной компетентности специалиста	10	6	4
2.1	Культура речи в структуре профессиональной компетентности	2	2	
2.2	Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского литературного языка	2	2	
2.3	Жанры официально-делового стиля	6	2	4
3.	Модуль 3. Основы делопроизводства	76	28	48
3.1	Организационные основы делопроизводства.	2	2	
3.2	Правила составления и оформления управленческих документов.	4	2	2
3.3	Документирование управленческой деятельности. Виды документов.	28	4	24
3.4	Организация документооборота. Систематизация документов в делопроизводстве.	14	6	8
3.5	Архивоведение	4	2	2
3.6	Охрана труда	2	2	
3.7	Современная оргтехника в организации делопроизводства	6	2	4
3.8	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	2	2	
3.9	Этика делового общения. Телефонные коммуникации. Понятие и виды этикета. Имидж делового человека.	8	4	4
3.10	Технология трудоустройства.	6	2	4
4.	Итоговая аттестация	4		
	Итого	160	58	98

3.2 Календарный учебный график

Составляется в зависимости от периода формирования групп, количества слушателей, сроков начала обучения.

3.3. Содержание обучения по профессиональной программе

№ п/п	Наименование разделов профессиональной программы	Вид учебной деятельности. Краткое содержание материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
1.	Модуль 1. Компьютерная грамотность		66	
1.1	Общие сведения о персональном компьютере (ПК)	Лекция. Устройство ПК. Назначение. Виды. Устройства, которые можно подключить к ПК. Устройства ввода информации (клавиатура, мышь).	2	3
		Практическая работа. Работа с клавиатурой и мышью, сенсорными устройствами на рабочем столе. Клавиатура для слабовидящих. Средства работы для слабослышащих.	2	
1.2	Операционная система Windows	Лекция. Работа в Windows. Рабочий стол.	1	3
		Практическая работа. Настройка рабочего стола в соответствии с заданными параметрами	2	
		Лекция. Файлы и папки (создание, удаление, перемещение, копирование и т.д.). Управление окнами.	1	
		Практическая работа. Создание, копирование, перемещение, удаление и сохранение файлов на внешнем и съемном носителе.	1	
		Практическая работа. Архивирование файлов при помощи специальных программ	1	
		Лекция. Меню «Пуск». Программное обеспечение.	2	
		Практическая работа. Изучение пакета стандартных программ: калькулятор, Paint, блокнот, ножницы – их практическое применение в соответствии с заданием	2	
1.3	Текстовый редактор Microsoft Word	Лекция. Работа с новым документом (создание, сохранение, открытие, закрытие). Основные элементы интерфейса редактора.	2	3
		Практическая работа. Работа с предложенным текстом (набрать, сохранить, вырезать, копировать, удалить, выделить, проверить орфографию).	4	
		Практическая работа. Форматирование текста (изменение шрифта: стиль, размер, цвет и т.д.).	4	

		Практическая работа. Оформление списка и таблицы с последующим форматированием, вставка изображения, вставка объекта WordArt. Вывод текста на печать.	4	
1.4	Программа для создания презентаций Microsoft Power Point	Лекция. Изучение интерфейса программы Microsoft Power Point. Работа со слайдами (выбор темы, создание, удаление, копирование, перемещение). Вставка и форматирование элементов презентации (текст, картинка, видео, звук, диаграмма). Настройка анимации слайдов. Запуск слайд шоу. Вывод на печать.	2	2
		Практическая работа. Выполнение презентации на свободную тему, с рекомендациями по способам форматирования и анимацией	4	
1.5	Табличный редактор Microsoft Excel	Лекция. Назначение программы Microsoft Excel. Изучение интерфейса.	2	3
		Практическая работа. Ввод и редактирование информации (замена, удаление, добавление, копирование, исправление ошибок).	2	
		Практическая работа. Изменение структуры таблицы (добавление, удаление, изменение размеров ячеек, строк, столбцов, объединение ячеек). Форматирование ячеек (изменение шрифта, поворот текста, настройка отступов; создание границ таблицы, заливка ячеек).	2	
		Практическая работа. Создание списков (накладывание условий на ввод данных, типы данных и форматы, особенности использования форматов). Организация вычислений в Excel (ввод формулы в ячейку, автозаполнение). Графики в документах.	4	
		Практическая работа. В соответствии с заданием педагога, создать таблицу, с применением предложенных способов форматирования	2	
1.6	Работа в сети Интернет. Безопасный Интернет.	Лекция. Возможности сети Интернет. Способы подключения к сети интернет. Понятия веб-сайта, гиперссылки.	2	3
		Практическая работа. Работа с сайтами в браузере (адресная строка, гиперссылка, закладки). Поисковые системы (формулировка поискового запроса, поиск различных видов материалов). Сохранение информации из сети Интернет на компьютер. Справочно-правовые системы (поиск законодательных актов)	4	
		Лекция. Социальные сети как средство коммуникации.	2	

		<i>Лекция.</i> Личное информационное пространство. Законодательство по защите информации.	2	
		<i>Практическая работа.</i> Виды антивирусных программ. Виды мошенничества в сети.	2	
1.7	Электронная почта	<i>Лекция.</i> Принцип работы электронной почты. Возможные действия с письмами электронной почты (удаление, восстановление, перемещение и т.д.).	2	3
		<i>Практическая работа.</i> Регистрация электронного почтового ящика. Настройка интерфейса почтового ящика. Работа с электронной почтой (написать письмо, отправить вложение, скачать вложение из письма в соответствии с заданием).	2	
1.8	Использование электронных ресурсов РФ (работа на портале «Госуслуги»)	<i>Лекция.</i> Основное назначение портала государственных услуг. Поиск услуги. Работа в личном кабинете.	2	3
		<i>Практическая работа.</i> Регистрация на портале. Оформление заявления на получение государственной услуги (в соответствии с заданием педагога или выбора). Оплата услуг с помощью портала.	2	
2.	<i>Модуль 2. Культура речи в структуре профессиональной компетентности специалиста</i>		10	
2.1	Культура речи в структуре профессиональной компетентности	<i>Лекция.</i> Культура речи, как особая область знаний; три аспекта культуры речи; культура речи и профессиональный успех; культура речи и современная речевая ситуация	2	2
2.2	Официально-деловой стиль в системе функциональных стилей современного русского литературного языка	<i>Лекция.</i> Стили языка и речи; особенности официально-делового стиля. История возникновения официально-делового стиля.	2	
2.3	Жанры официально-делового стиля	<i>Лекция.</i> Особенности официально-деловых текстов: предписания, ходатайства, виды деловых писем.	2	
		<i>Практическая работа.</i> Создание нескольких видов официально-деловых текстов (в соответствии с заданием) при помощи текстового редактора.	4	
3.	<i>Модуль 3. Основы делопроизводства</i>		84	
3.1	Организационные основы делопроизводства.	<i>Лекция.</i> Причины возникновения делопроизводства. Организационно-распорядительная документация. Унификация и стандартизация документов. Свойства, признаки, классификация документа. Понятие и виды бланка документа.	4	3

3.2	Правила составления и оформления управленческих документов.	Лекция. Реквизиты управленческих документов и их оформление. Требования к оформлению реквизитов документов. ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».	4	
		Практическая работа. Оформление реквизитов документов в соответствие с заданием педагога, с применением ГОСТ Р 7.0.97-2016	4	
3.3	Документирование управленческой деятельности. Виды документов.	Лекция. Организационные документы. Распорядительные документы. Информационно-справочные документы.	4	3
		Практическая работа. Оформление организационных документов: положения, должностной инструкции, штатного расписания, правил внутреннего распорядка.	8	
		Практическая работа. Оформление распорядительных документов: распоряжения, приказа по основной деятельности, приказа по личному составу.	8	
		Практическая работа. Оформление информационно-справочных документов: протокола, акта, справки, телефонограммы. Оформление деловых писем на заданную тему.	8	
3.4	Организация документооборота. Систематизация документов в делопроизводстве.	Лекция. Понятие документооборота. Прием и первичная обработка входящих и исходящих документов.	2	3
		Практическая работа. Регистрация документов в различных формах: журнальной, карточной и электронной.	4	
		Лекция. Номенклатура дел и порядок работы с ней. Формирование и хранение дел, персональные данные.	2	
		Практическая работа. Составление и оформление номенклатуры дел. Формирование и оформление дел (обложка, опись). Оформление согласия на обработку персональных данных.	6	
		Лекция. Офисные системы и технология электронного делопроизводства	2	
3.5	Архивоведение	Лекция. Нормативно-правовые акты по ведению архива. Порядок приема, сдачи, хранения документов в архиве. Порядок составления описаний документов постоянного и временного хранения и актов об уничтожении документов.	2	2

		Практическая работа. Составление описей, акта об уничтожении документов	2	
3.6	Охрана труда	Лекция. Инструкция по охране труда делопроизводителя	2	2
3.7	Современная оргтехника в организации делопроизводства	Лекция. Офисная техника. Средства административно управленческой связи.	2	3
		Практическая работа. Работа со средствами, копирования, сканирования, хранения, передачи документов в соответствии с заданием педагога	4	
3.8	Конфиденциальное делопроизводство и защита информации	Лекция. Документы с ограниченным доступом. Виды тайн информации. Мероприятия по защите информации.	2	2
3.9	Этика делового общения. Телефонные коммуникации. Понятие и виды этикета. Имидж делового человека.	Лекция. Понятие и виды этикета. Имидж делового человека. Внешний вид. Психология цвета. Вербальный имидж. Деловая беседа. Основы делового общения посредством телефона.	4	3
		Практическая работа. Использование в профессиональной деятельности приемов делового общения. Подготовка и проработка деловой беседы.	2	
		Практическая работа. Тест «Ваш стиль делового общения»	2	
3.10	Технология трудоустройства.	Лекция. Подготовка к собеседованию. Виды трудовых договоров. Резюме.	2	3
		Практическая работа. Разработка резюме	4	
4.	Итоговая аттестация	Выполнение практического и тестового задания	4	

Для характеристики уровня освоения учебного материала для каждого компонента программы используются следующие обозначения:

- 1- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. Условия реализации программы

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Наименование аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный кабинет	лекция	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Компьютерный класс	Практические занятия	Персональные компьютеры с выходом в Интернет (по количеству обучающихся), мультимедийный проектор, экран, доска. Офисная техника: многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир), принтер, шредер, ламинатор, брошюровщик. Программное обеспечение общего назначения.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, тематические презентации.

4.2 Информационное обеспечение

Перечень используемых учебных изданий, нормативных документов, Интернет-ресурсов:

Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для СПО / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 299 с.

Астафьева Н.Е., Гаврилова С.А., Цветкова М.С. Информатика и ИКТ. Практикум для профессий и специальностей технического и социально-экономического профилей. Учебное пособие. — 4 изд., стер. — М.: Академия, 2014. — 272 с.

ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018)

Грозова, О. С. Делопроизводство: учеб. пособие для СПО / О. С. Грозова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 126 с.

Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для СПО / И. Н. Кузнецов. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 521 с.

Ростелеком, Пенсионный фонд Российской Федерации, Азбука интернета. Учебное пособие для пользователей старшего поколения: работа на компьютере и в сети Интернет. — М.: 2018. — 190 с.: ил.

Сологуб, О.П. Делопроизводство: составление, редактирование и обработка документов: Учебное пособие / О.П. Сологуб.. - М.: Омега-Л, 2013. - 207 с.

Угринович, Н.Д. Информатика и ИКТ: Учебник для 9 класса / Н.Д. Угринович. - М.: Бинوم. Лаборатория знаний, 2012. - 295 с.

Цветкова, М.С. Информатика и ИКТ: Учебник / М.С. Цветкова. - М.: Academia, 2017. - 352 с.

4.3 Кадровые условия обеспечения программы

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение дополнительным профессиональным программам повышения квалификации: наличие высшего профессионального образования.

5. Контроль и оценка результатов освоения программы

Контроль промежуточных результатов освоения программы осуществляется педагогом в процессе проведения теоретических занятий, проверки выполнения практических работ.

Итоговая аттестация и оценка качества освоения программы проходит в форме зачета.

Задание итоговой аттестации включает в себя:

- тестовые задания по всем разделам программы;
- практическую работу.

Примерный перечень практических работ и вопросов тестового задания приведен в Приложении 1.

Примерный перечень практических работ и вопросов тестового задания для проведения итоговой аттестации по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации

«Специалист по организации и эксплуатации мини офиса»

Перечень практических работ (работа выполняется в текстовом редакторе Microsoft Word):

1. Оформить приказ по основной деятельности.
2. Оформить приказ по личному составу.
3. Оформить гарантийное письмо.
4. Оформить заявление об изменении фамилии и издать приказ на его основании.
5. Оформить докладную записку.
6. Оформить заявление о предоставлении отпуска и издать приказ на его основании.
7. Оформить письмо просьбу.
8. Оформить заявление о предоставлении отпуска по беременности и родам и издать приказ на его основании.
9. Оформить письмо требование.
10. Оформить приказ перевода на другую должность.

Примерное содержание вопросов тестового задания:

Вопрос	Варианты ответов
Минимально необходимый набор устройств для работы компьютера	<ul style="list-style-type: none"> - принтер, системный блок, клавиатура; - системный блок, монитор, клавиатура; - процессор, мышь, монитор; - клавиатура, монитор, мышь.
Сканер - это устройство ...	<ul style="list-style-type: none"> - вывода на печать; - для изображения текстовой и графической информации; - для создания цифровой копии текстовой и графической информации - для обеспечения бесперебойного питания
Файл — это ...	<ul style="list-style-type: none"> - часть диска; - поименованная область на диске; - последовательность команд.

Путь или маршрут к файлу — это...	<ul style="list-style-type: none"> - последовательность операторов; - последовательность имен диска и каталогов, раз деленных символом «\»; - перечень и последовательность имен устройств, разделенных символом «:».
В каком меню Word можно осуществлять форматирование документа	<ul style="list-style-type: none"> - таблица; - правка; - вставка; - формат; - окно.
В Word в каком пункте меню можно выбрать альбомный или книжный режим	<ul style="list-style-type: none"> - ориентации документа: - формат; - файл; - правка; - вид; - сервис.
Средства «Вид» диалогового окна прикладных программ позволяют	<ul style="list-style-type: none"> - создавать, открывать, сохранять, отправлять на печать файлы и т.д.; - обеспечивать ряд важных функций редактирования файла; - выбирать режим просмотра текущего документа; - производить вставки необходимых объектов; - форматировать выделенные блоки текущего документа.
Что такое Power Point?	<ul style="list-style-type: none"> - прикладная программа Microsoft Office, предназначенная для создания презентаций; - прикладная программа для обработки кодовых таблиц; - устройство компьютера, управляющее его ресурсами в процессе обработки данных в табличной форме; - системная программа, управляющая ресурсами компьютера.
В каком разделе меню окна программы Power Point находится команда «Настройка анимации»?	<ul style="list-style-type: none"> - показ слайдов; - формат; - файл; - вставка.
Как называется документ в программе Excel?	<ul style="list-style-type: none"> - рабочая таблица; - книга; - страница; - лист.
10. WEB – страничка – это...	<ul style="list-style-type: none"> - документ, в котором хранится вся информация по сети; - документ, в котором хранится информация пользователя; - сводка меню программных продуктов; - документ, включающий гиперссылки, является частью сайта.

Электронная почта позволяет передавать	<ul style="list-style-type: none"> - только сообщения; - только файлы; - сообщения и приложенные файлы; - видеоизображения.
Что не относится к учредительным документам юридического лица?	<ul style="list-style-type: none"> - протокол собрания учредителей; - устав; - учредительный договор.
Копия части документа, которая заверена в определенном порядке, это	<ul style="list-style-type: none"> - выписка; - электронная копия; - дубликат.
В состав информационно-справочных документов не входит:	<ul style="list-style-type: none"> - указание; - докладная записка; - сводка.
Что такое государственная услуга в электронном виде	<ul style="list-style-type: none"> - информационно-консультационный сайт по часто задаваемым вопросам граждан; - электронный форум пользователей государственных услуг населению; - сайт для регистрации обращений и заявок граждан с представлением материалов или выполнением действий по запросу