

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа для взрослых «Основы компьютерной грамотности граждан» (далее – Программа) направлена на формирование основ компьютерной грамотности граждан и готовности их к работе с государственными услугами в электронном виде. Программа направлена на очно-заочное обучение населения старшего возраста и заочное онлайн обучение всех желающих граждан в открытом доступе (<http://azbukainterneta.ru/>). Программа включает три модуля: 1й модуль «Компьютерная грамотность населения» рассчитанный на 16 часа, модуль 2 «Пользователь электронных государственных услуг» - на 14 часов и модуль «Пользователь государственной информационной системы жилищно-коммунальных хозяйства» рассчитанный на 2 час.

Модуль 1 «Компьютерная грамотность населения» включает в себя 6 тем по работе с компьютером, электронной почтой, Интернетом и сетевыми средствами коммуникаций. Модуль предназначен для слушателей, не владеющих компьютером и коммуникационными сервисами. Модуль реализуется на базе созданных в регионе (населенном пункте) «центров компьютерной грамотности» на базе образовательных организаций, библиотек и других социальных структур в шаговой доступности для населения. Данный модуль не зависит от устройств, которые имеются в наличии у пользователей и ориентирован на стандартное компьютерное обеспечение в местах осуществления обучения. Обучение проводится в малых группах в течение 3 дней по 2-3 часа в день. Содержание учебного материала сгруппировано по 6 темам.

По итогам каждого дня обучения слушатели выполняют практическое задание в соответствии с темой обучения, которое рассматривается как самодиагностика по итогам изучения темы. Данный модуль Программы обеспечивает готовность слушателей к изучению модуля 2.

Модуль 2 «Пользователь электронных государственных услуг» рассчитан на 14 часов обучения и включает в себя 4 темы по работе на портале государственных услуг населению, обучение мобильным технологиям с использованием устройства, которое имеется у пользователя. Данный модуль Программы должен быть доступен на сайте для всех желающих.

По каждой теме Программы предложена видео лекция и пошаговая инструкция выполнения процедур, связанных с темой. А также набор практических заданий, итогом успешного выполнения которых является подтверждение готовности к изучению следующей темы.

Модуль 2 Программы является открытым для всех посетителей

Модуль 3 «Пользователь государственной информационной системы жилищно-коммунальных хозяйств» направлен на формирование навыков использования функциональных возможностей и электронных сервисов ГИС ЖКХ.

Модуль предназначен: для слушателей, владеющих базовыми знаниями по работе с компьютером.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Цель: сформировать знания и умения в сфере компьютерной грамотности населения и готовность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Целевая аудитория: население пенсионного и предпенсионного возраста, лица с ограниченными возможностями и другие категории граждан - пользователи государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Задачи:

Модуль 1.

1. Сформировать основные понятия об инструментах работы на компьютере и овладеть средствами графического экранного интерфейса.
2. Сформировать навыки работы с файлами и папками.
3. Овладеть основными средствами создания и редактирования в среде текстового редактора.
4. Сформировать представление о глобальной информационной сети Интернет и пользовательские умения работы с программами-браузерами для работы с сайтами, программами для поиска необходимой информации, программой электронной почты.
5. Познакомить с основами информационной безопасности и персонифицированной работы с коммуникационными сервисами: понятие защиты от вредоносных программ и спама, безопасность

при оплате товаров и услуг, регистрация в сетевом сервисе (логин и пароль) и личные данные, законодательство в сфере защиты личной информации и ответственность граждан по предоставлению личной информации.

6. Овладеть средствами сетевых коммуникаций для социального взаимодействия в сети Интернет на примере сайта курса о госуслугах: форум, чат, СМС, видео сервисы (IP телефония, скайп), ознакомить с основами сетевого этикета.

Модуль 2

1. Включить слушателей в общественное сообщество пользователей сайта государственных услуг, ознакомить с ресурсами сайта Программы: видеороликами, кол-центром с СМС поддержкой, форумом пользователей государственных услуг.

2. Освоить принципы работы и основные разделы портала электронного правительства, состав государственных услуг населению и их нормативный правовой статус.

3. Сформировать навыки, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде: персональная регистрация и получение доступа к государственной услуге, оформление запроса, работа с информацией по запросу, ответ на запрос.

4. Получить представление о мобильном доступе к portalу государственных услуг населению, сформировать опыт работы с порталом через мобильные устройства на примере устройств пользователя, сформировать умение работы с кол-центром электронных государственных услуг.

Модуль 3:

1. Ознакомить слушателей с возможностями ГИС ЖКХ: в открытой части системы и с личным кабинетом гражданина.

2. Освоить принципы работы в личном кабинете гражданина в ГИС ЖКХ.

3. Сформировать навыки использования функциональных возможностей и электронных сервисов ГИС ЖКХ:

регистрация на портале госуслуг и получение доступа к личному кабинету гражданина, оформление и направление, обращений и жалоб внесение показаний приборов учета, оплата услуг ЖКХ

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Обучающийся должен овладеть понятиями

По модулю 1:

- об инструментах работы на компьютере и графическом экранном интерфейсе;
- об организации хранения информации в виде файлов и папок;
- о средствах создания и редактирования в среде текстового редактора;
- о глобальной информационной сети Интернет, программах-браузерах и электронной почты;
- об информационной безопасности и законодательстве в сфере защиты личной информации и ответственности граждан по предоставлению личной информации;
- о средствах сетевых коммуникаций для социального взаимодействия в сети Интернет и об основах сетевого этикета.

По модулю 2:

- о средствах сетевой консультационной поддержки пользователей электронных государственных услуг;
- о составе электронных региональных и муниципальных государственных услуг населению и их нормативном правовом статусе;
- о получении персонального доступа к выбранной государственной услуге;
- о мобильном доступе к portalу государственных услуг населению;

По модулю 3:

- о положениях законодательства, регламентирующих использование ГИС ЖКХ гражданам;
- о доступных функциональных возможностях при работе с ГИС ЖКХ;
- о составе доступных электронных сервисов ГИС ЖКХ населению и их нормативном правовом статусе ГИС ЖКХ;
- о порядке получения доступа к личному кабинету гражданина.

Обучающийся должен знать

По модулю 1:

- 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;
- базовые принципы работы с мобильными устройствами доступа в Интернет.

По модулю 2:

- особенности функционирования порталов органов власти региона;
- назначение, состав и принципы работы порталов государственных и муниципальных услуг;
- принципы персональной регистрации на портале госуслуг;
- структура и назначение личного кабинета;

По модулю 3:

- основные средства работы с открытой частью системы и личным, кабинетом гражданина в ГИС ЖКХ;

- особенности функционирования ГИС ЖКХ;
- принципы регистрации на портале госуслуг и получения доступа к ГИС ЖКХ;
- структуру и назначение личного кабинета гражданина;
- принципы работы с информацией и сервисами; в личном кабинете гражданина в ГИС ЖКХ.

Обучающийся должен уметь:

По модулю 1:

- 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, в том числе мобильных, использовать электронную почту, писать, отправлять и получать электронные письма;
- защитить информацию от угроз, владеть инструментами персонального доступа.

По модулю 2:

- участвовать в сетевом общественном сообществе пользователей электронных государственных услуг населению (онлайн опросах, форумах, чатах);
- пользоваться ресурсами порталов органов государственной власти регионов;
- пользоваться государственными и муниципальными услугами в электронном виде;
- использовать мобильный доступ к личному кабинету и государственным и муниципальным услугам в электронном виде;

По модулю 3:

- пользоваться: информацией, функциональными возможностями и электронными сервисами в открытой части ГИС ЖКХ и в личном кабинете гражданина;
- участвовать в общественном сообществе пользователей ГИС ЖКХ

УЧЕБНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Программа рассчитана на 32 часа. Лекционные занятия обеспечиваются онлайн презентациями в демонстрационном режиме. Практические занятия предполагают работу слушателей за компьютерами с программно-методическим обеспечением.

Учебный план

№ п/п	Наименование модуля / раздела	Кол-во часов	В том числе	
			лекц.	практ.
1.	ПМ. 01 «Компьютерная грамотность населения»	16	6	10
2.	ПМ. 02 «Пользователь электронных госуслуг»	14	4	10
3.	ПМ .03 «Пользователь государственной информационной системы жилищно-коммунальных хозяйств»	2	1	1
	ИТОГО:	32	11	21

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов	В том числе	
			лекц.	практ.
1.	ПМ. 01 «Компьютерная грамотность населения»	16	6	10
1.1.	Знакомство с компьютерной техникой и преодоление психологических барьеров при работе с ней. Инструменты работы на компьютере и средствами графического экранного интерфейса Состав персонального компьютера. Операционная система и графический экранный интерфейс. Работа с клавиатурой и манипулятором мышь или интерактивным устройством управления курсором	2	1	1
1.1.1.	Практическая работа 1	2		2
1.2.	Работа с папками и файлами и внешними носителями информации (флэш-картой). Имя файла. Каталог. Организация папок. Имя папки. Операции создания, удаления, перемещения файлов и папок	1	1	
1.2.1.	Практическая работа 2			1
1.3.	Работа с текстовым редактором: создание файла, редактирование, проверка орфографии, сохранение файла на внешнем носителе, открытие файла в текстовом редакторе	2	1	1
1.3.1.	Практическая работа 3			2
1.4.	Интернет. Основные понятия: сайт, доменное имя, URL, программы-браузеры, принципы работы с сайтом - гиперссылка. Электронная почта: получение и отправка писем. Работа с поисковой системой в сети Интернет	1	1	
1.4.1.	Практическая работа 4	2		2
1.5.	Личное информационное пространство. Основы информационной безопасности и персонифицированной работы с коммуникационными сервисами: «антивирусы» - защита от вредоносных программ и спама, регистрация в сетевом сервисе (логин и пароль) (создание ящика электронной почты, скайп адреса) и личные данные, законодательство в сфере защиты личной информации и ответственность граждан по предоставлению личной информации, безопасность при оплате товаров и услуг	1	1	
1.5.1.	Практическая работа 5	2		2
1.6.	Средства сетевых коммуникаций для социального взаимодействия в сети Интернет: форум, чат, СМС, видеосервисы (IP телефония, скайп), основы сетевого этикета	1	1	
2.	ПМ. 02 «Пользователь электронных госу-	14	4	10

	дарственных услуг»			
2.1.	Общественная активность средствами сетевых коммуникаций. Общественное сообщество пользователей сайта государственных услуг. Ресурсы сообщества пользователей государственных услуг в электронном виде и практика их использования: регистрация, использование электронных учебных материалов, тренинг по компьютерному тестированию для слушателей курса-пользователей государственных услуг в электронном виде	3	1	2
2.1.1.	Практика. Первичное знакомство с разделами портала электронное правительство: электронная приемная, форум пользователей государственных услуг	2		2
2.2.	Принципы работы и основные разделы портала электронного правительства, состав государственных услуг населению и их нормативно-правовой статус	1	1	
2.2.1.	Практика: использование информационной службы, новостной ленты, электронной приемной, форума пользователей государственных услуг.	2		2
2.3.	Структура государственной услуги. Алгоритм работы с государственной услугой (на примере 2-х государственных услуг)	1	1	
2.3.1.	Практика: получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде: персональная регистрация, личный кабинет и получение доступа к государственной услуге, оформление запроса, работа с информацией по запросу, ответ на запрос	2		2
2.4.	Мобильный доступ к portalу государственных услуг населению	1	1	
2.4.1.	Практика: работа (настройка доступа к Интернету на мобильном устройстве, экранный интерфейс) с порталом через мобильные устройства на примере устройств пользователя	2		2
3.	ПМ. 03 «Пользователь государственной информационной системы жилищно-коммунальных хозяйств»	2	1	1
3.1.	Вводное ознакомление с порталом гис жкх и законодательством, регламентирующим использование ГИС ЖКХ гражданами	1	1	
3.3.1.	Практика: использование функциональных возможностей в личном кабинете гражданина в ГИС ЖКХ: личный кабинет и получение доступа к информации, оформление запроса, направление обращения, ответ на обращение, внесение показаний приборов учета, оплата ЖКУ	1		1

Всего	32	11	21
-------	----	----	----

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПМ. 01 «Компьютерная грамотность населения»

Занятие 1.

1.1. Тема: Устройство персонального компьютера. Операционная система.

Лекция. Основные устройства в составе персонального компьютера. Операционные системы. Элементы графического интерфейса.

Практическая работа 1. Рабочий стол. Работа с клавиатурой и мышью, сенсорными устройствами на рабочем столе.

Дополнительные темы: Клавиатура для слабовидящих. Средства работы для слабослышащих.

Практическое задание. Графический интерфейс. Работа с клавиатурой и мышью.

Вариант 1. Открыть рабочий стол. Найти предложенный файл по указанному пути доступа к нему в каталоге. Открыть предложенный файл. В предложенном файле с текстом из 20 слов вставить пропущенные буквы. Сохранить файл.

Вариант 2. Открыть в мобильном телефоне папку СМС сообщений. Выбрать указанное СМС. В полученном СМС из 10 слов вставить пропущенные буквы. Отправить СМС сообщение отправителю.

Занятие 2.

1.2. Тема: Работа с файлами и папками.

Лекция. Файл. Папка. Проводник. Операции с файлами и папками.

Практическая работа 2. Копирование, перемещение, удаление и охранение файлов на внешнем и съемном носителе.

Дополнительная тема. Архивация файлов.

Практическое задание. Работа с файлами и папками и съемным носителем информации.

Вариант 1. Установить флэш-карту. Открыть каталог носителя. Выбрать на нем предложенный файл. Скопировать его на жесткий диск компьютера в указанную папку. Выбрать на компьютере другой указанный файл. Скопировать его на флэш-карту и удалить с компьютера. Закрыть флэш-карту.

Вариант 2. Сделать с помощью мобильного телефона фотографию страницы справки, предложенной педагогом. Подключить мобильный телефон к компьютеру. Войти в папку фотографий на мобильном телефоне. Скопировать файл с фотографией с мобильного телефона на компьютер. Удалить файл с фотографией на мобильном телефоне.

Занятие 3

1.3. Тема: Работа с текстовым редактором.

Лекция. Основные элементы интерфейса текстового редактора. Открытие, закрытие, сохранение документов. Редактирование документа.

Практическая работа 3. Ввод и форматирование текста. Проверка орфографии.

Дополнительные темы. Оформление списка и таблицы. Вставка изображения.

Практическое задание. Работа с текстовым редактором

Вариант 1. В текстовом редакторе набрать текст, предложенный педагогом. Использовать указанный шрифт и настройки отступов и межстрочного расстояния. Провести проверку орфографии. Сохранить файл на компьютере в указанной педагогом папке и скопировать его на флэш-карту педагога.

Вариант 2. В редакторе для создания СМС на мобильном телефоне. В текстовом редакторе набрать текст, предложенный педагогом. Использовать встроенную программу проверки орфографии. Отправить текст в виде СМС-сообщения на мобильное устройство, указанное педагогом.

Занятие 4

1.4. Тема: Интернет. Основные понятия.

Лекция. Возможности Интернета. Способы подключения к сети Интернет. Домены RU и РФ. Обзор браузеров. Веб-сайт. Гиперссылка. Основные поисковые системы. Работа с поисковой системой в сети Интернет. Электронная почта в среде поисковой системы.

Практическая работа 4. Работа с сайтами в браузере: выход на сайт госуслуг, переход по ги-

перссылкам, сохранение и печать веб-страниц сайта. Поиск необходимой информации. Регистрация ящика в поисковой системе в домене RU, получение и отправка писем.

Дополнительная тема: Возможности для скачивания программ и файлов через Интернет.

Практическое задание. Работа с электронной почтой. Поиск информации в сети Интернет.

Вариант 1. Войти через Интернет на электронный ящик курса, указанный педагогом. Прочитать корреспонденцию и выбрать письмо с указанной педагогом темой письма. Прочитать письмо с заданием, какую информацию Вам следует найти в Интернете. Откройте поисковую систему и выполните поиск указанной информации. Выполните отправку ответа на полученное Вами письмо с указанием найденной Вами информации.

Вариант 2. Используя мобильный телефон педагога, выйдите в меню работы с Интернетом на сайт поисковой системы. Найдите информацию о погоде на завтра в городе, указанном педагогом. Выйдите в меню электронной почты и откройте письмо с темой «курсы». Отправьте ответ на это письмо с указанием найденной погоды.

Занятие 5

1.5. Тема: Основы информационной безопасности и персонифицированной работы с коммуникационными сервисами.

Лекция. Личное информационное пространство: регистрация в сетевом сервисе (логин и пароль), личные данные, законодательство в сфере защиты личной информации и ответственность граждан по предоставлению личной информации.

Практическая работа 5. «Антивирусы» - защита от вредоносных программ и спама. Что такое СПАМ и как с ним бороться. Основные меры обеспечения безопасности при осуществлении оплаты товаров и услуг через Интернет.

Дополнительная тема: Подключение и настройка антивирусных программ на компьютере.

Практическое задание. Регистрация в бесплатном сервисе.

Вариант 1. Выполните коллективно на компьютере педагога подключение в указанной педагогом антивирусной программе в свободном доступе.

Вариант 2. Выполните на мобильном телефоне персональную регистрацию в указанной педагогом программе в свободном доступе для общения через Интернет для группы курса (например, Whats App).

Занятие 6

1.6. Тема: Средства сетевых коммуникаций для социального взаимодействия в сети Интернет.

Лекция. Основы сетевого этикета. Возможности общения в сетях: чаты, конференции, форумы, социальные сервисы. DP-телефония. «Живое общение».

Практическая работа 6. Skype (регистрация, установка и настройка соединения с видео, без видео, в режиме текстового общения).

Дополнительная тема: доступ к сетевым сервисам через разнообразные мобильные устройства.

Практическое задание. Общение в сети.

Вариант 1. Используя Skype на компьютере подключение проведите видео сессию с педагогом и чат с группой курса по вопросам, предложенным педагогом.

Вариант 2. Используя Skype подключение на мобильном телефоне проведите видео сессию с педагогом и чат с группой курса по вопросам, предложенным педагогом.

ПМ. 02 «Пользователь электронных государственных услуг»

Занятие 7

2.1. Тема: Общественная активность средствами сетевых коммуникаций.

Лекция. Общественное сообщество пользователей сайта госуслуг. Ресурсы сообщества пользователей госуслуг в электронном виде. Первичное знакомство с разделами портала электронное правительство: электронная приемная, форум пользователей госуслуг.

Практика. Регистрация, использование электронных учебных материалов по курсу. Тренинг по компьютерному тестированию для слушателей курса.

Занятие 8

2.2. Тема: Электронное правительство.

Лекция. Цель электронного правительства. Основные возможности электронного правитель-

ства. Виды взаимодействия. Принципы работы и основные разделы портала электронного правительства, состав госуслуг населению и их нормативно-правовой статус.

Практика. Использование информационной службы, новостной ленты, электронной приемной, форума пользователей госуслуг. Регистрация и участие в форуме. Получение консультации на сайте.

Занятие 9

2.3. Тема: Работа с порталом государственных услуг (www.gosuslugi.ru).

Лекция. Основное назначение портала государственных услуг. Регистрация. Поиск услуги. Работа в личном кабинете.

Практика. Получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде: персональная регистрация, личный кабинет и получение доступа к госуслуге, оформление запроса, работа с информацией по запросу, ответ на запрос (по выбору пользователя).

Занятие 10

2.4. Тема: Мобильный доступ к portalу государственных услуг населению.

Лекция. Настройка доступа к Интернету на мобильном устройстве (нетбук, планшет, мобильный телефон), экранный интерфейс.

Практика. Практика работы с порталом государственных услуг через мобильные устройства на примере устройств пользователя, практическая работа с кол-центром электронных государственных услуг и СМС.

Занятие 11-12

2.6. Тема: Облачные технологии и практика доступа к удаленным данным на портале государственных услуг.

Лекция. Личный кабинет пользователя государственных услуг, удаленное хранение данных, защищенный доступ к данным через электронную карту.

Практика. Работа с порталами органов власти региона. Виды услуг. Возможности портала. Способы поиска необходимых документов. Регистрация. Работа в личном кабинете. Отработка получения выбранной госуслуги на практике (получение информации, заказ справки, запись в электронную очередь, пр.)

ПМ. 03 «Пользователь государственной информационной системы жилищно-коммунальных хозяйств»

Занятие 13

Тема: Вводное ознакомление с порталом

ГИС ЖКХ и законодательством, регламентирующим использование ГИС ЖКХ гражданами (www.dom.gosuslugi.ru).

Лекция.

Основное назначение портала ГИС ЖКХ. Регистрация в системе Поиск услуги. Знакомство с личным кабинетом.

Практика Получение информации о ЖКХ в электронном виде: личный кабинет и получение доступа к сервисам ГИС ЖКХ.

Занятие 14

Тема: Работа с открытой частью портала ГИС ЖКХ и личным кабинетом

Лекция. Основные возможности открытой части ГИС ЖКХ. Виды взаимодействия с участниками рынка ЖКХ.

Практика Использование информационной службы, новостной ленты, форума пользователей.

Занятие 15 -16

Тема: Работа в личном кабинете гражданина.

Лекция. Возможности личного кабинета. Способы поиска необходимых документов.

Практика Использование функциональных возможностей в личном кабинете гражданина в ГИС ЖКХ: получение доступа к информации, оформление запроса, направление обращения, внесение показаний приборов учета, способы оплаты ЖКУ

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

По итогам освоения программы обучающиеся проходят итоговое тестирование.

По итогам освоения программы обучающимся выдается документ об обучении: удостоверение о повышении квалификации.

Перечень нормативных правовых документов:

Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р).

Федеральный закон от 27 июля 2011 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 июля 2013 года №1268-р «Об утверждении плана мероприятий (дорожной карты) «Развитие отрасли информационных технологий».

Стратегия развития отрасли информационных технологий на период до 2014-2020 годов и на перспективу до 2025 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации 1 ноября 2013 г. № 2036-р).

Полезные ссылки

Официальные порталы органов государственной власти:

- сайт Президента Российской Федерации (www.kremlin.ru);
- портал Правительства Российской Федерации (www.government.ru);
- сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации (www.rosminzdrav.ru);
- сайт Министерства образования и науки Российской Федерации (www.mon.gov.ru);
- сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (www.rosmintrud.ru);
- сайт Пенсионного фонда Российской Федерации (www.pfif.ru);
- портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru);
- региональный портал государственных (муниципальных) услуг;
- сайт Союза пенсионеров России <http://www.rospensioner.ru>;
- сайт Экспертного центра электронного государства <http://d-russia.ru/konkurs>;
- информационно-познавательный журнал «Петербургская пенсионерка» (http://pensionerka.spb.ru/kompvutemve_uroki/kompvutemve_uroki.shtml);
- познавательно-развлекательный журнал Пенсионерка (<http://pensionerka.net/>);
- социальная программа «Бабушка и Дедушка онлайн» (<http://babushka-on-line.ru/>);
- интернет-журнал «Третий возраст» (<http://www.3vozrast.ru/>);
- социальный портал «Золотой возраст» (<http://www.zolotoivozrast.ru/>);
- примерная программа обучения граждан Российской Федерации пожилого возраста пользованию средствами ИКТ и интернет-коммуникациями (<http://social.e-democratia.ru/wp-content/uploads/2012/02/3.pdf>);

Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства («ГИС ЖКХ») (dom.gosuslugi.ru)