

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЭК ФГБОУ ВО «БГУ»

Н.А. Синева
Подпись
«12» апреля 2018 года



**ПРОГРАММА
повышения квалификации
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»**

Иркутск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация	3
1.1. Краткая характеристика программы.....	3
1.2. Цель реализации программы	3
1.3. Требования к слушателю, поступающему для обучения на программу.....	3
1.4. Планируемые результаты обучения	3
2. Содержание программы.....	5
2.1. Учебный план	5
2.2. Календарный учебный график	5
2.3. Рабочая программа	6
2.4. Структура и содержание разделов (дисциплин, модулей) и тем	7
2.5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости	8
3. Оценочные средства для проведения итоговой аттестации по программе	8
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы слушателей по программе.....	10
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения программы.....	10
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения программы	11
7. Методические указания для слушателя по освоению программы	11
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по программе, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем:.....	11
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по программе:.....	12

1. Аннотация

1.1. Краткая характеристика программы

Программа повышения квалификации на рассмотрение спектра вопросов и приобретение компетенций, которыми необходимо владеть в современных условиях работнику органов государственной власти или местного самоуправления. Изучение предлагаемого перечня вопросов позволяет сформировать целостное представление о механизме, успешной практике, а также правовой основе функционирования системы государственного и муниципального управления в области работы с обращениями граждан.

1.2. Цель реализации программы

Цель реализации программы: совершенствование знаний и развитие навыков в части организации работы с обращениями граждан в органах власти.

1.3. Требования к слушателю, поступающему для обучения на программу

Требования к слушателю, поступающему для обучения на программу, разработаны в соответствии с Приказом Минобрнауки РФ от 10 декабря 2014 г. N 1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)».

К освоению программы допускаются:

Лица, имеющие высшее образование и (или) среднее профессиональное образование и владеющие следующими общими (ОК) компетенциями (навыками):

№	Вид компетенций (ЛК, ОК, ПК)	Компетенции (навыки)	Уровень владения (например: начальный, уверенный, совершенный)
1	ОК-1	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1)	уверенный
2	ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3)	уверенный
3	ОК-4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности (ОК-4)	уверенный
4	ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	уверенный

1.4. Планируемые результаты обучения

Результаты освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации определяются приобретаемыми слушателем компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами

профессиональной деятельности.

В результате освоения программы слушатель должен повысить квалификационный уровень в рамках имеющейся квалификации и (или) усовершенствовать свои компетенции (разработаны в соответствии с Приказом Минобрнауки РФ от 10 декабря 2014 г. N 1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)»).

Виды деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД 1 Деятельность органов государственного управления и местного самоуправления по вопросам общего характера (ОКВЭД 2. Раздел О. 84.11)	ПК 1.1. умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях (ПК-5)	-	Применять полученные знания, включая способность оценивать и выявлять ошибки при работе с обращениями граждан и вырабатывать способы их устранения. Применять в практике навыки рассмотрения обращений с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. Предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при работе с гражданами. Документировать процесс личного приема. Своевременно и правильно организовывать процесс рассмотрения обращений в органе государственной власти.	Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность при рассмотрении обращений. Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан. Современные информационные возможности по ведению делопроизводства в электронной форме. Основные психологические и морально-этические требования к государственным служащим при организации взаимодействия с гражданами на личном приеме. Особенности работы с отдельными видами обращений.

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Совершенствование работы с обращениями граждан»

Категория слушателей: государственные (муниципальные) служащие, специалисты государственных (муниципальных) учреждений.

Продолжительность обучения: 40 аудиторных часов.

Форма обучения: очная.

По окончании обучения выдается: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Цель обучения: совершенствование знаний и развитие навыков в части организации работы с обращениями граждан в органах власти.

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин, модулей) и тем	Всего часов	В том числе:		
			Лекции, часы	Практические занятия	
				Часы	Формы
1	Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан	6	2	4	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
2	Оптимизация деятельности органов власти по рассмотрению обращений граждан	6	4	2	
3	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами	6	0	6	
4	Правила оформления служебных документов	10	4	6	
5	Государственная политика в области противодействия коррупции	2	0	2	
6	Психологические аспекты в работе с гражданами	8	0	8	
7	Входное тестирование. Итоговая аттестация	2	0	2	<i>Экзамен в форме тестирования</i>
	Итого	40	10	30	

2.2. Календарный учебный график

Обозначения:

□ – теоретическое обучение (лекции, практические занятия, самостоятельная работа и др.)

А – Итоговая аттестация

дни	1	2	3	4
продолжительность обучения 40 часов				
				А

Сводные данные по бюджету времени

Продолжительность обучения 40 часов	<input type="checkbox"/> – теоретическое обучение	А – Итоговая аттестация
Итого (час)	38 часов	2 часа

2.3. Рабочая программа

Содержание разделов (дисциплин, модулей) и тем

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин, модулей) и тем	Всего часов	В том числе:		
			Лекции, часы	Практические занятия	
				Часы	Формы
1	Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан	6	2	4	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
2	Оптимизация деятельности органов власти по рассмотрению обращений граждан	6	4	2	
2.1	Организация личного приема граждан должностными лицами	2	2	0	
2.2	Аналитическая работа с обращениями граждан	2	2	0	
2.3	Применение современных информационно-коммуникационных технологий: «горячие» телефонные линии, «виртуальная приемная», «виртуальная книга жалоб и предложений»	2	0	2	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
3	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами	6	0	6	
3.1	Обращения граждан в электронном виде: их статус, сроки и порядок рассмотрения, анонимные сообщения, ответ на электронные обращения	4	0	4	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
3.2	Ответы на обращения граждан. Анализ практических примеров	2	0	2	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
4	Правила оформления служебных документов	10	4	6	
4.1	Основные правила организации документооборота в государственных органах власти	4	2	2	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
4.2	Контроль исполнения документов, система контроля, сроки исполнения, стадии контроля, объекты контроля	4	2	2	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
4.3	Язык служебных документов	1	0	1	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
4.4	Типичные стилистические и логические ошибки при подготовке служебных документов и методы их устранения	1	0	1	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
5	Государственная политика в области противодействия коррупции	2	0	2	

5.1	Государственная политика в области противодействия коррупции	2	0	2	<i>Анализ конкретных ситуаций</i>
6	Психологические аспекты в работе с гражданами	8	0	8	
6.1	Психологическое обеспечение деятельности	2	0	2	<i>Тренинг</i>
6.2	Специфика собеседования по жалобам	2	0	2	<i>Тренинг</i>
6.3	Конфликты: профилактика и способы разрешения	2	0	2	<i>Тренинг</i>
6.4	Психологическое самосбережение	2	0	2	<i>Тренинг</i>
7	Входное тестирование. Итоговая аттестация	2	0	2	<i>Экзамен в форме тестирования</i>
	Итого	40	10	30	

2.4. Структура и содержание разделов (дисциплин, модулей) и тем

Лекционные занятия и их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, час.	в том числе		Форма контроля
			лекции	самост. работа	
1	Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан	6	2		
2	Оптимизация деятельности органов власти по рассмотрению обращений граждан <i>Организация личного приема граждан должностными лицами</i> <i>Аналитическая работа с обращениями граждан</i>	6	4		
3	Правила оформления служебных документов <i>Основные правила организации документооборота в государственных органах власти</i> <i>Контроль исполнения документов, система контроля, сроки исполнения, стадии контроля, объекты контроля</i>	10	4		

Перечень практических занятий, их содержание

№ раздела, темы	Наименование практического занятия, его трудоемкость, час.
1	Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан (4 час.)
2	Оптимизация деятельности органов власти по рассмотрению обращений граждан (2 час.) <i>Применение современных информационно-коммуникационных технологий:</i>

	<i>«горячие» телефонные линии, «виртуальная приемная», «виртуальная книга жалоб и предложений»</i>
3	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами (6 час.) <i>Обращения граждан в электронном виде: их статус, сроки и порядок рассмотрения, анонимные сообщения, ответ на электронные обращения</i> <i>Ответы на обращения граждан. Анализ практических примеров</i>
4	Правила оформления служебных документов (6 час.) <i>Основные правила организации документооборота в государственных органах власти</i> <i>Контроль исполнения документов, система контроля, сроки исполнения, стадии контроля, объекты контроля</i> <i>Язык служебных документов</i> <i>Типичные стилистические и логические ошибки при подготовке служебных документов и методы их устранения</i>
5	Государственная политика в области противодействия коррупции (2 час.) <i>Государственная политика в области противодействия коррупции</i>
6	Психологические аспекты в работе с гражданами (8 час.) <i>Психологическое обеспечение деятельности</i> <i>Специфика собеседования по жалобам</i> <i>Конфликты: профилактика и способы разрешения</i> <i>Психологическое самосбережение</i>

2.5. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

2.5.1. Текущий контроль

При обучении по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации используются такие оценочные средства для текущего контроля успеваемости, как устный опрос и выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий (устно).

3. Оценочные средства для проведения итоговой аттестации по программе

3.1. Итоговая аттестация представляет собой экзамен в форме тестирования. Итоговая аттестация слушателей по программе повышения квалификации является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Экзамен позволяет выявить и оценить теоретическую подготовку слушателя к решению профессиональных задач, готовность к основным видам профессиональной деятельности и включает проверку знаний и умений в соответствии с содержанием программы. Итоговая аттестация представляет собой тестирование, состоящее из нескольких вопросов по темам программы. За каждый правильно выполненный вопрос начисляется 1 балл. Оценка определяется на основе балльно-рейтинговой системы.

При осуществлении оценки уровня сформированности компетенций, умений и знаний обучающихся и выставлении отметки используется аддитивный принцип (принцип «сложения»):

– отметка «неудовлетворительно» (менее 40 баллов) выставляется обучающемуся, не показавшему знаний, умений, компетенций, предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не справившемуся с выполнением итоговой аттестационной работы;

– отметка «удовлетворительно» (от 41 – 70 баллов) выставляется обучающемуся, показавшему частичное освоение знаний, умений, компетенций, предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и

профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности, знакомому с литературой, публикациями по программе;

– отметка «хорошо» (от 71 – 90 баллов) выставляется обучающемуся, показавшему освоение знаний, умений, компетенций, предусмотренных программой, изучившему литературу, рекомендованную программой, способному к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;

– отметка «отлично» (от 91 - 100 баллов) выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение знаний, умений, компетенций, всестороннее и глубокое изучение литературы, публикаций; умение выполнять задания с привнесением собственного видения проблемы, собственного варианта решения практической задачи, проявивший творческие способности в понимании и применении на практике содержания обучения.

3.2. Образцы тестов, заданий

1. Укажите законы, регламентирующие работу с обращениями граждан

а) федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

б) федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

в) федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

г) все ответы верны.

2. Какой срок установлен Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для направления ответа на запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, о предоставлении документов и материалов:

а) 30 дней;

б) 20 дней;

в) 15 дней;

г) 10 дней.

3. Укажите верное определение

а) обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

б) обращение гражданина - направленные только должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

в) обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

4. Когда проводится Всероссийский день приема граждан?

а) 12 декабря;

б) 1 мая;

в) 12 июня;

г) 31 января.

5. Укажите определение персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»:

а) персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

б) персональные данные – любая информация ограниченного доступа, которая должна быть защищена в соответствии с законодательством РФ;

в) персональные данные – информация о конкретном человеке, которая отождествлена или может быть отождествлена с ним.

3.3. Перечень вопросов к зачету (экзамену)

не предусмотрены

3.4. Примерная тематика рефератов, эссе, докладов

не предусмотрены

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы слушателей по программе

В процессе самостоятельной работы обучающиеся, помимо основной и дополнительной литературы, могут пользоваться следующими методическими материалами:

- Презентационные материалы преподавателей по темам программы в электронном виде;
- Информативные материалы преподавателей по темам программы.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения программы

а) основная литература:

1. Федеральный закон от 27.07.2004 N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс;
2. Федеральный закон от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс;
3. Федеральный закон от 9.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // СПС КонсультантПлюс;
4. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» // СПС КонсультантПлюс.

б) дополнительная литература:

1. Басаков, М.И. Документационное обеспечение управления: (Делопроизводство) : учебник / М.И. Басаков. - 2-е изд., исп. и доп. - Ростов-н/Д : Феникс, 2013. - 352 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-222-20053-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271490
2. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - М. : Флинта, 2010. - 312 с. - ISBN 978-5-9765-0934-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57952
3. Настольная книга кадровика [Текст] : организация кадровой работы и документационное обеспечение : [учеб. пособие для вузов] / под ред. Г. Ю. Касьяновой ; Ассоциация бухгалтеров, аудиторов и консультантов. - Изд. 6-е, перераб. и доп. - М. : АБАК, 2012. - [495] с. + 1 электрон. опт. диск (CD-ROM); ISBN 978-5-9748-0270-6 : 195,68.
4. Сабельфельд, Т.Ю. Прокурорский надзор за исполнением трудового законодательства в Российской Федерации : монография / Т.Ю. Сабельфельд. - Новосибирск : ИЦ «Золотой колос», 2014. - 224 с. - Библиогр.: с. 193-216. - ISBN 978-5-94477-148-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278194

5. Трудовое право: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Социальная работа», «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент организации» / Н.Д. Амаглобели, К.К. Гасанов, И.М. Рассолов и др. ; под ред. К.К. Гасанова, Ф.Г. Мышко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 503 с. - (Dura lex, sed lex). - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-238-02503-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446575

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения программы

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам):

– «Университетская библиотека онлайн» ООО «Директ-Медиа», адрес доступа: www.biblioclub.ru, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет при условии регистрации в БГУ;

– НЭБ «eLibrary», адрес доступа: www.elibrary.ru, доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации.

7. Методические указания для слушателя по освоению программы

Изучать программу рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях-дискуссиях и на практических занятиях по анализу конкретных ситуаций преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной программе, раскрывает ее практическое значение. В ходе занятий слушателю необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы. На тренингах преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности слушателя.

Изучение программы включает также самостоятельную работу слушателя.

Основными видами самостоятельной работы слушателя с участием преподавателей являются:

- текущие консультации.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по программе, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем:

В учебном процессе, помимо полного пакета Microsoft Office 2016, используется специализированное программное обеспечение:

КонсультантПлюс

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по программе:

- лекционные аудитории;
- аудитории для проведения семинарских и практических занятий;
- компьютерные классы;
- мультимедийные аудитории, оборудованные интерактивными досками.

Зам. директора МЦПК



А.В. Лунёва