

Администрация Соликамского городского округа  
Муниципальное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Ресурсный центр новых информационных технологий»

СОГЛАСОВАНА

Зам. главы администрации СГО

 И.И. Тонких

«17» мая 2021 г.

УТВЕРЖДЕНА

Директор МАОУ ДПО «РЦ НИТ»

 Б.А. Василенко

«17» мая 2021 г.



## ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Организация работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления» (36 ч.)

Соликамск, 2021

**Составитель программы:**

Штурмина Юлия Олеговна, методист МАОУ ДПО «РЦ НИТ»

**Рецензент:**

Марасанова Ирина Владимировна

**Аннотация**

Данная программа составлена на основе дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Эффективная официальная переписка и ответы на обращения граждан». Программа разработана с учетом квалификационных требований к результатам освоения образовательных программ и направлена на качественное изменение профессиональных компетенций в рамках имеющийся квалификации, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

## **Содержание**

Пояснительная записка.....	4
Объем часов на дисциплину.....	6
Структура и содержание программы повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления».....	7
УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	7
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.....	9
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	10
СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ КУРСА:.....	11
Кадровые условия реализации программы.....	12
Информационное обеспечение .....	13
Материально-технические условия реализации программы .....	14
Оценка качества освоения программы.....	14

## Пояснительная записка

1. Общая характеристика дополнительной образовательной программы:

Законодательные и нормативные правовые акты, в соответствии с которыми разработана программа:

1.1. Федеральный закон от 09.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.2. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Минюсте России 20.08.2013 № 29444).

1.3. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (в ред. Приказов, Минздравсоцразвития России от 25.07.2005 № 461, от 07.11.2006 № 749, от 17.09.2007 № 605, от 29.04.2008 № 200, от 14.03.2011 № 194, от 15.05.2013 № 205);

1.4. Федеральный закон от 27.10.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

Тип дополнительной профессиональной программы: программа повышения квалификации (далее — программа).

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

Обучение по программе осуществляется на основе договора об образовании, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение, либо за счет бюджета Соликамского городского округа.

Срок освоения программы: 36 часов.

Форма обучения: очная, с отрывом от работы.

Категория обучающихся: специалисты администрации Соликамского городского округа.

Формы аттестации: промежуточная аттестация – после освоения соответствующего раздела учебного плана программы, итоговая аттестация – после освоения всех модулей программы.

Выдаваемый документ: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

При освоении программы параллельно с получением высшего или среднего профессионального образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании.

**Цель реализации программы повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления»:** дать слушателям основные знания, умения и навыки, необходимые для эффективной организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, а

### Объем часов на дисциплину

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Общая трудоемкость (максимальная учебная нагрузка)</b>	<b>36 час.</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка:</b>	
<i>Теоретических занятий</i>	23
<i>Практических занятий</i>	12
<b>Внеаудиторная работа:</b>	
<i>Самостоятельная работа</i>	1
<b>Виды промежуточной аттестации:</b>	Итоговое тестирование

**Структура и содержание программы повышения квалификации  
«Организация работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления»**

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

**программы повышения квалификации  
«Организация работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления»**

**Категория слушателей:** специалисты администрации Соликамского городского округа.

**Срок обучения:** 36 академических часов.

**Форма обучения:** очная с отрывом от производства.

№ п/п	Наименование разделов (дисциплин, модулей)	Всего, ч.	В том числе		
			лекции	Практические и лабораторные занятия	самостоятельная работа
<b>А</b>	<b>Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		-
A1	Виды обращений в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Регулирование защиты персональных данных при работе с обращениями граждан.	2	2		-
A2	Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации.	2	2		
<b>В</b>	<b>Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	
B1	Порядок и принципы организации работы с обращениями граждан, включая Обращения, поступающие по нестандартным каналам: социальные сети, вопросы и обращения в ходе теле- и радиоэфиров с участием	4	4		

	должностных лиц.				
B2	Типичные ошибки муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан	6	2	4	
B3	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан	2	2		
B4	Порядок формирования дел по обращениям граждан, включая текущее хранение дел по обращениям граждан и сдачи в архив	4	2	2	
C	<b>Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
C1	Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан	1	1		
C2	Мониторинг, аналитическая и статистическая работа с обращениями	5	2	3	
C3	Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан администрации Соликамского городского округа	2	1	1	
D	<b>Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
D1	Работа в социальных сетях. Ответы на типовые вопросы населения. Работа с негативными отзывами в социальных сетях	6	2	4	
D2	Обращения, требующие особого контроля (портал «Управляем вместе»)	1	1		
	<b>Итоговое тестирование</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>1</b>
<b>Всего</b>				<b>36 ч.</b>	

# УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

## программы повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления»

№ п/п	Наименование модуля	Всего, час.	В том числе	
			Лекция	Практика
1	<b>Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан</b>	4	4	
1.1	Виды обращений в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Регулирование защиты персональных данных при работе с обращениями граждан.	2	2	
1.2	Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации.	2	2	
2	<b>Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан</b>	16	10	6
2.1	Порядок и принципы организации работы с обращениями граждан, включая Обращения, поступающие по нестандартным каналам: социальные сети, вопросы и обращения в ходе теле- и радио-эфиров с участием должностных лиц.	4	4	
2.2	Типичные ошибки муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан	6	2	4
2.3	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан	2	2	
2.4	Порядок формирования дел по обращениям граждан, включая текущее хранение дел по обращениям граждан и сдачи в архив	4	2	2
3	<b>Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления</b>	8	4	4
3.1	Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан	1	1	
3.2	Мониторинг, аналитическая и статистическая работа с обращениями	5	2	3
3.3	Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан администрации Соликамского городского округа	2	1	1
4	<b>Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти</b>	7	3	4
4.1	Работа в социальных сетях. Ответы на типовые вопросы населения. Работа с негативными отзывами в социальных сетях	6	2	4
3.2	Обращения, требующие особого контроля (портал «Управляем вместе»)	1	1	
5	<b>Итоговая работа</b>	1		1
	Выполнение итоговой работы с помощью средств MS Windows	1		1
<b>Итого:</b>		<b>36</b>	<b>21</b>	<b>15</b>





## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ КУРСА

### **1. Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан.**

Данная тема знакомит с нормативной базой документов. Рассматриваются Виды обращений в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». А также, регулирование защиты персональных данных при работе с обращениями граждан. Даются Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации.

### **2. Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан.**

Рассматривается Порядок и принципы организации работы с обращениями граждан, включая Обращения, поступающие по нестандартным каналам: социальные сети, вопросы и обращения в ходе теле- и радио-эфиров с участием должностных лиц. Типичные ошибки муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан. А также вопросы о контроле за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан. И порядок формирования дел по обращениям граждан, включая текущее хранение дел по обращениям граждан и сдачи в архив.

### **3. Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти.**

Рассматриваются Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан администрации Соликамского городского округа. Работа в социальных сетях. Ответы на типовые вопросы населения. Работа с негативными отзывами в социальных сетях.

### **4. Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления.**

Изучаются Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан. Проводится Мониторинг, аналитическая и статистическая работа с обращениями. А также рассматриваются Обращения, требующие особого контроля (портал «Управляем вместе»).

## Кадровые условия реализации программы

Учебный процесс по программам дополнительного профессионального образования осуществляется работниками МАОУ ДПО «Ресурсный центр новых информационных технологий», а также работниками других учреждений и организаций.

Методическая система обучения по программе построена по модульному принципу. Учебный план состоит из четырех модулей, которые включают в себя дисциплины направленные на формирование компетенций определенного класса.

Используемые формы обучения — аудиторные и внеаудиторные занятия. Аудиторные занятия проводятся в виде лекций и практических занятий в виде деловых дискуссий, технических разборов практических случаев, индивидуальных консультаций. Внеаудиторные занятия реализуются через организацию самостоятельной работы обучающихся.

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий используются следующие технологии:

- активного обучения (практические занятия);
- взаимообучения (коллективного, группового);
- информационные технологии обучения.

Слушателям предоставляется возможность использования учебной литературы, справочно-библиографических и периодических изданий библиотечного фонда, методических рекомендаций к выполнению практических работ и самостоятельной работы по учебным дисциплинам. Обеспечен доступ к сети Интернет. Дидактическое обеспечение образовательного процесса может включать раздаточный материал для слушателей по темам занятий.

## Информационное обеспечение

### Федеральное законодательство

1. Федеральный закон «О государственной и гражданской службе Российской Федерации» от 27.07. 2004 № 79-ФЗ.
2. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
3. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.
4. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

### Подзаконные акты

1. 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.

2. Решение президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23.12.2010 г. (протокол № 21) «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих».

3. Решение рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09. 2028 г. (подпункт 4.1, пункта 4 протокола №15) «Сборник методические рекомендации и документов, по работе с обращениями и запросами граждан, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций».

### Методическая литература

1. Ильяхов М. Методические рекомендации по составлению по составлению ответов на обращение граждан [Электронный ресурс] URL: <https://gspm.ranepa.ru/uploads/materials/appeals.pdf> (дата обращения: 14.05.2021).

## Материально-технические условия реализации программы

**Технические средства обучения:** экран, медиапроектор, презентации; ПЭВМ и программные средства.

### Учебно-методическое обеспечение программы

Слушателям курса выдаются методические материалы в электронном виде и отдельные материалы на бумажном носителе, которые являются неотъемлемой частью процесса обучения. После занятий пособия являются документами для выполнения самостоятельной работы, что позволит укрепить полученные знания, умения и навыки.

### Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы контролируется по завершению курсов при выполнении итогового задания. Слушатели по окончании обучения должны уметь работать с обращениями граждан в органы местного самоуправления.

#### Примерные вопросы для подготовки к итоговой аттестации:

1. Обращения граждан как форма непосредственной демократии: понятие, виды и правовая природа.
2. Современное нормативно-правовое регулирование в сфере обращений граждан.
3. Конституционное право гражданина на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления.
4. Коллективные обращения граждан (право на петиции): правовая характеристика и процедура подачи.
5. Порядок подачи обращения в органы государственной власти и в органы местного самоуправления и его рассмотрение.
6. Особенности устных обращений. Правовое регулирование личного приема граждан.
7. Регламенты и инструкции по рассмотрению обращений и приему граждан в государственных органах и органах местного самоуправления.
8. Основные требования, предъявляемые к обращениям граждан (заявлениям, предложениям и жалобам)
9. Подача и рассмотрение обращений в электронном виде. Требования к обращениям.
10. Обращения по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления.
11. Порядок обжалования ответа на обращение в государственный орган или орган местного самоуправления.
12. Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России.

13. Поводы и основания для обращения в Конституционный Суд Российской Федерации.

14. Требования к обращению, направляемому в Конституционный Суд Российской Федерации.

15. Современные проблемы правового регулирования института обращений граждан в органы публичной власти.