

Автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»

Кафедра государственного строительства и конституционного права

Рабочая программа дисциплины рассмотрена
на Межкафедральном учебно-методическом
совете и утверждена к использованию в
учебном процессе
Протокол № 6 от «16» декабря 2014 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации
«Эффективная официальная переписка и ответы на обращения
граждан»»**

©Харитонов В.И., 2014.

© Курская академия государственной и
муниципальной службы, 2014.

Курск 2014

1. Структура программы повышения квалификации

Общая характеристика дополнительной образовательной программы:

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

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

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);

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).

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

Закон Курской области от 18.06.2014 №42-ЗКО «О государственной гражданской службе Курской области»

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

Программа разработана с учетом квалификационных требований к результатам освоения образовательных программ и направлена на качественное изменение профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

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 бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ.

Срок освоения программы: 24 часа (0,6 зачетных единиц). Срок освоения может определяться договором об образовании.

Форма обучения: очная, с отрывом от работы.

Категория обучающихся:

руководители и специалисты департаментов, комитетов, управлений

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.

2. Цели обучения.

В результате освоения программы предусмотрено совершенствование компетенций необходимых для профессиональной деятельности слушателей, и повышения их профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации:

Перечень профессиональных компетенций, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- осознает социальную значимость своей деятельности, обладает достаточным уровнем профессионализма и профессионального правосознания;

- способен самостоятельно работать с информацией, извлекать и обрабатывать ее с применением современных информационно-коммуникационных технологий и в рамках правового поля;

- эффективно использовать для решения поставленных задач сетевые ресурсы;

- быстро адаптироваться к новым информационным технологиям, применять их на практике для решения профессиональных задач.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций, указанных в разделе 2.1:

Слушатель должен:

Знать:

- нормативную правовую базу, регулирующую порядок рассмотрения обращений и предложений (в том числе сроки рассмотрения);

- основные требования по оформлению документов

Уметь:

- ориентироваться в проблемных теоретических и практических вопросах, возникающих в ходе рассмотрения жалоб или обращений.

Владеть:

- необходимой терминологией;

- организацией работы по жалобам и обращениям.

- практическими умениями и навыками по составлению документов, необходимых для рассмотрения жалобы или обращения.

4. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе:		Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	
Базовая часть					
1.	Учебный раздел Р.1	4	2	2	Собеседование

	Система государственного управления				
Профильная часть					
2	Учебный раздел Р.2. Совершенствование работы с обращениями граждан. Эффективная официальная переписка	20	6	14	Собеседование
2.	Итоговая аттестация				Экзамен в форме тестирования
Итого:		24	8	16	

Учебно – тематический план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			Лекции	Выездные занятия, стажировка, деловые игры и др.	Практические занятия	
Базовая часть						
1.	Учебный раздел Р.1 Система государственного управления	4	2		2	Собеседование
1.1	Кадровые технологии на государственной гражданской службе как методы повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти	4	2		2	
Профильная часть						
2.	Учебный раздел Р.2. Совершенствование работы с обращениями граждан. Эффективная официальная переписка	20	6		14	Собеседование
2.1	Организация личного приема граждан в органах исполнительной власти	4	2		2	
2.2	Язык деловой переписки	2			2	
2.3	Совершенствование работы с обращениями граждан	2			2	
2.4	Использование в работе с обращениями граждан типового	2			2	

	общероссийского классификатора обращений граждан					
2.5	Деловые письма	2			2	
2.6	Осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан. Проведение анализа содержания поступающих обращений граждан	4	2		2	
2.7	Официально-деловой стиль как язык документов	4	2		2	
3.	Итоговая аттестация					Экзамен в форме тестирования
Итого:		24	8		16	

5. Календарный учебный график

Календарный график определяется в соответствии с Постановлением Администрации Курской области от 30 декабря 2013 г. N 1047-па «Об утверждении плана развития государственной гражданской службы Курской области на 2014 - 2018 годы»

Форма обучения	Часов в день (аудиторных)	Дней в неделю (аудиторных)	Общая продолжительность программы
Очная	6	4	1 неделя

6. Рабочие программы учебных разделов

Рабочая программа раздела 1 «Система государственного управления».

Цели модуля: Цели модуля: обновление и систематизация знаний слушателей по вопросам развития системы государственного управления в РФ.

Тематическое содержание раздела 1.

Тема 1.1. Кадровые технологии на государственной гражданской службе как методы повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти

Технологии оценки, диагностики профессионального уровня госслужащих и управление их профессионально-должностным развитием. Аттестация. Отличие аттестации от периодической оценки персонала. Методика организации и проведения аттестации госслужащих. Оценка персонала и этапы карьеры сотрудника. Цели оценки. Виды оценки. Ассесмент и аттестационные процедуры. Оценка 360 градусов. Профессиональное и психологическое тестирование. Ситуационно-поведенческие тесты: деловые и ролевые игры, конкретные ситуации. Оценочное интервью и аттестационное собеседование. Организация работы с кадровым резервом госслужбы. Методика организации и проведения конкурса на включение в кадровый резерв госслужбы. Механизмы и возможности руководителя в управлении должностным ростом и карьерой

Промежуточный контроль полученных знаний осуществляется по результатам обсуждения проблемных тем модуля на собеседовании и в форуме для консультаций.

Рабочая программа раздела 2 «Совершенствование работы с обращениями граждан. Эффективная официальная переписка».

Цели модуля: качественное изменение компетенций указанных в разделе 2.1. программы.

Тематическое содержание раздела 2.

Тема 2.1. Организация личного приема граждан в органах исполнительной власти.

1. Обращения по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления.

2. Порядок обжалования ответа на обращение в государственный орган или орган местного самоуправления.

Тема 2.2. Язык деловой переписки.

1. История формирования делового стиля
2. Основные черты официально–делового стиля 1) лексика 2) грамматика 3) синтаксис

3. Языковые нормы в официально–деловом стиле речи 1) лексические нормы 2) грамматические нормы 3) синтаксические нормы 4) рубрикация 5) критерии логичности речевого выражения

4. Культура составления документа

Тема 2.3. Совершенствование работы с обращениями граждан

1. Современное нормативно-правовое регулирование в сфере обращений граждан

2. Конституционное право гражданина на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

3. Коллективные обращения граждан (право на петиции): правовая характеристика и процедура подачи.

Тема 2.4. Использование в работе с обращениями граждан типового общероссийского классификатора обращений граждан

1. Формы обращений граждан

2. Особенности устных обращений.

3. Правовое регулирование личного приема граждан.

4. Требования к письменным обращениям граждан.

5. Порядок регистрации письменных обращений граждан.

6. Рассмотрение письменных обращений граждан

Тема 2.5. Деловые письма

1 Классификация деловых писем

2 Правила оформления. Структура письма

3 Стилистические особенности деловых писем

4 Языковые конструкции. Формула вежливости. Обращение

5 Языковые конструкции в тексте деловых писем

6 Языковые конструкции. Формула вежливости. Заключительная часть.

Тема 2.6. Осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрений обращений граждан. Проведение анализа содержания поступающих обращений граждан

1. Порядок подачи обращения в органы государственной власти и в органы местного самоуправления и его рассмотрение.

2. Регламенты и инструкции по рассмотрению обращений и приему граждан в государственных органах и органах местного самоуправления.

3. Основные требования, предъявляемые к обращениям граждан (заявлениям, предложениям и жалобам)

4. Подача и рассмотрение обращений в электронном виде.

Тема 2.7. Официально – деловой стиль как язык документов

1. Стилистическое расслоение лексики современного русского языка.

- 2 Употребление книжно-письменной лексики деловой речи.
 - 3 Употребление специальной лексики.
 - 4 Употребление заимствованных слов.
 - 5 Классификация документов. Понятие о классификации документов
 - 6 Классификация по информационной составляющей документа
 - 7 Классификация по материальной составляющей документа
 - 8 Классификация документов по обстоятельствам их функционирования во внешней среде
 - 9 Понятие источника делового документа
- Промежуточный контроль полученных знаний осуществляется по результатам обсуждения проблемных тем модуля на собеседовании и в форуме для консультаций.

7. Организационно-педагогические условия

Форма организации образовательной деятельности.

Формат программы основан на модульном принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов и содержит 4 учебных раздела, которые включают в себя перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных разделов, иных видов учебной деятельности обучающихся и форм аттестации.

Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ:

лекции;

практические занятия;

Условия реализации программы:

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.

Обучение осуществляется одновременно и непрерывно, посредством освоения отдельных учебных разделов программы.

Требования к кадровому обеспечению учебного процесса

Программа реализуется преподавателями кафедры государственного и муниципального управления Академии госслужбы.

Требования к учебно-методическому обеспечению учебного процесса

Учебно-методическое обеспечение Программы включает учебные пособия и другие учебно-методические материалы, имеющиеся в библиотеке Академии госслужбы, доступные слушателям и обеспечивающие достаточное качество подготовки.

Методическое обеспечение учебного процесса включает также разработки кафедры: мультимедийные презентации, методические рекомендации, учебно-методические материалы для практических занятий и др.

Требования к материально-техническому обеспечению учебного процесса

Процесс реализации Программы обеспечен необходимой материально-

технической базой для проведения всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом: лекционной, практической работы. Для эффективного проведения занятий предусмотрено использование современных технических средств обучения (мультимедийный проектор. Материально-техническое обеспечение соответствует действующей санитарно-технической норме.

Литература:

Основная

1. Анненков В.И. Государственная служба: организация управленческой деятельности.- М.: КНОРУС, 2013
2. Бахрах Д.Н. Государственная служба России: учебное пособие для вузов.- М.: Проспект, 2009
3. Братановский С.Н. Обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации. Информационно-правовой аспект [Электронный ресурс]: монография/ Братановский С.Н., Лапин С.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2012.— 123 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9015>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная

1. Бабун Р.В. Организация местного самоуправления: учеб. пособ.-М.: КНОРУС, 2008
2. Государственная гражданская служба России (нормативно-правовые акты). В 2 ч.: учеб. пособие/сост. В.П. Мельников.- Курск: КИГМС, 2007
3. Киселев С.Г. Государственная гражданская служба: Уч. Пособие.-М.: Проспект,2008

8. Оценочные материалы

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.

Примерные тесты для проведения итоговой аттестации

1. Виды обращений закрепленные в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. Предложение | 4. Претензия |
| 2. Запрос | 5. Жалоба |
| 3. Ходатайство | 6. Челобитная |

2. По ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане могут обращаться:

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| 1. К мэру города | 3. В Администрацию Президента РФ |
| 2. В Общественную палату | 4. К лидеру политической партии |

3. Какие субъекты обладают правом на подачу обращения

1. Все граждане РФ
2. Только граждане РФ, достигшие возраста 18 лет
3. Нелегально находящиеся на территории РФ иностранные граждане
4. Администрация предприятия
5. Жители многоквартирного дома

4. Как следует поступить должностному лицу при получении анонимного обращения, содержащего информацию о преступлении или правонарушении?

1. Игнорировать данное обращение, не регистрировать и не рассматривать
2. Зарегистрировать и убрать в архив.
3. Зарегистрировать и переадресовать в правоохранительные органы
4. Переадресовать в правоохранительные органы без его регистрации

5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию публичного органа или должностного лица, направляется по подведомственности в течение 7 дней

- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| 1. Со дня регистрации | 3. Со дня отправления |
| 2. Со дня поступления | 4. Законом срок не определен |

6. В какой срок, с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение гражданина должно быть зарегистрировано?

1. Обращения, в которых содержится информация о преступлениях немедленно, другие в течение трех дней
2. Срок зависит от вида обращения
3. Срок зависит от органа, в который поступило обращение
4. В течение семи дней
5. В течение трех дней

7. Как необходимо поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?

1. Не регистрировать и не рассматривать такое обращение.
2. Направить гражданину письмо, с указанием в какие органы следует направить такие же обращения
3. Копию обращения направить в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
4. Рассмотреть самостоятельно и уведомить остальные органы о принятом решении;

8. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. 30 дней со дня регистрации письменного обращения | 3. 15 дней со дня регистрации |
| 2. 30 дней со дня получения обращения | 4. В срок, указанный в резолюции |

9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу и гражданин не привел новых доводов

1. С гражданина взыскивается штраф в размере 1000-2000 р.
2. Данное обращение игнорируется и ответа на него не дается
3. Уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.
4. Гражданин вызывается на личный прием к руководителю органа, где ему разъясняется безосновательность очередного обращения и решение о прекращении работы с таким обращением.
5. Гражданина обязывают уплатить расходы, понесенные органом на переписку с ним.

10. При личном приеме гражданина ответ ему дается:

1. Только устно в ходе личного приема
2. Дается обязательно письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно

11. При рассмотрении коллективного обращения ответ дается

1. Всем членам коллектива, подавшим обращение
2. Одному из авторов обращения
3. Не дается никому, т.к рассмотрение коллективных обращений не предусмотрено
4. Всем членам коллектива, если в обращении указаны адреса всех членов этого коллектива

12.К какому типу документов относятся деловые письма?

1. Документы, не требующие при их составлении обязательной заданной формы
2. Документы, требующие при их составлении обязательной заданной формы
3. Документы, которые без стандартной формы теряют юридическую силу
4. Документы, составляемые по определенному образцу

13. В официально-деловом стиле не должно быть:

1. Использование слов в их конкретном значении
2. Эмоциональности, субъективной оценочности и разговорности
3. Фразеологизмов.

14. Это такая функциональная разновидность языка, которая обслуживает сферу официальных деловых отношений преимущественно в письменной форме.

1. Официально-деловой стиль
2. Литературный стиль
3. Фразеологическая единица

15. Это документы, в которых фиксируются решения административных и

организационных вопросов деятельности организации.

1. Служебные документы
2. Распорядительные документы
3. Любые документы

16. Укажите обязательные сроки повышения квалификации гражданскими служащими:

1. Не реже 1 раза в 3 года руководящим составом и не реже 1 раза в 5 лет остальными государственными служащими
2. Не реже 1 раза в 5 лет
3. Не реже 1 раза в 3 года
4. Ежегодно

17. Представление сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера производится:

1. При поступлении на гражданскую службу;
2. Ежегодно
3. При прекращении службы
4. По требованию представителя нанимателя

18. Аттестация гражданского служащего проводится в целях:

1. Присвоения очередного классного чина
2. Определения его соответствия замещаемой должности гражданской службы
3. Присвоения первого классного чина

Вопросы для самоконтроля

1. Институт обращений граждан как институт публичного права.
2. Историко-правовые предпосылки формирования института обращения граждан.
3. Право граждан на обращение в дореволюционный период и советское время.
4. Правовые основы института обращений граждан в России.
5. Цели, задачи и функции института обращений граждан в России.
6. Принципы института обращений граждан в России.
7. Субъекты института обращений граждан в России.
8. Понятие, сущность и виды обращений граждан.
9. Особенности обращений в виде электронного документа.
10. Права, обязанности граждан при подаче и рассмотрении обращения,
11. Гарантии права граждан на обращение.
12. Общая характеристика порядка рассмотрения обращений граждан в России.
13. Стадии производства по обращениям граждан и их краткая правовая характеристика.
14. Регистрации письменного обращения, обязательность принятия обращения гражданина к рассмотрению.
15. Направление обращения на рассмотрение по компетенции.
16. Рассмотрение обращения, сроки рассмотрения, права и обязанности должностного лица при работе с обращениями.

16. Принятие и исполнение решения по обращению гражданина.
17. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
18. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина.
19. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.
20. Организация личного приема граждан.
21. Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, гражданско-правовая).
22. Дополнительные возможности права граждан на обращения в субъектах РФ.
23. Интернет и официальные сервера (порталы) органов государственной власти и органов местного самоуправления в механизме обеспечения конституционного права граждан на обращение.
24. Опыт внедрения электронных терминалов для подачи обращения.
25. Он-лайн рассмотрение обращений граждан.
26. Работа с обращениями граждан по фактам коррупции.

9. Формы аттестации

Оценка результатов освоения слушателями программы проводится в форме итоговой аттестации на основе 100 бальной системы оценивания.

Для оценки освоения отдельных модулей программы, а также при проведении итоговой аттестации используются система «зачет» и «незачет» в соответствии с критериями оценивания, указанными в настоящей программе.

Промежуточная аттестация:

Предусматривает проверку знаний после завершения изучения соответствующего раздела программы и проводится в форме собеседования.

Допуск слушателя к изучению каждого последующего модуля программы обеспечивается после успешного прохождения собеседования и в случае необходимости индивидуальной консультации с преподавателем.

Итоговая аттестация:

Итоговая аттестация осуществляется после освоения всех учебных разделов программы. Итоговая аттестация предусматривает экзамен в форме тестирования.

Итоговая аттестация проводится экзаменационной комиссией, которая оценивает результат выполнения итогового теста как одного из главных показателей эффективности обучения слушателей и принимает решение о выдаче слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, удостоверения о повышении

квалификации.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из Академии госслужбы выдается справка об обучении или о периоде обучения.

Критерии оценивания.

Оценка «зачтено» на итоговой аттестации ставится в случае, если набрано не менее 50 баллов из 100 возможных.

Программа считается освоенной, если успешно освоены все учебные разделы и успешно пройдена итоговая аттестация.