ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБУ «ТРРЦ»
_____ Е.А. Ажермачева
«01» 02 2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Организация работы с обращениями граждан и организаций»

Томск 2022

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Рассмотрение обращений граждан является главным вопросом в деятельности органов государственной власти. Право гражданина России на обращения в государственные органы закреплено законодательно. Совершенствование системы оказания государственных услуг населению приобретает все большее значение в работе органов государственной власти и, как следствие, влияет на повышение имиджа государственной власти среди населения. Своевременное и всестороннее рассмотрение обращений становится одним их главных показателей деятельности государственных гражданских служащих и определяет отношение населения к органам власти в целом.

Цель программы – актуализация знаний и развитие навыков в части организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти.

***Задачи программы*:**

1. Актуализировать знания о правовом регулировании в Российской Федерации права на обращение в органы власти.
2. Совершенствовать навыки работы по подготовке ответов на обращения.
3. Научить правильно организовывать процесс рассмотрения обращений в органе государственной власти.
4. Сформировать готовность совершенствовать механизмы рассмотрения обращений граждан в деятельности органов власти.

Актуальность программы

Рассмотрение обращений граждан является главным вопросом в деятельности органов государственной власти России. Законом юридически закреплено провозглашенное Конституцией Российской Федерации право гражданина России на обращения в государственные органы. Совершенствование системы оказания государственных услуг населению приобретает все большее значение в работе органов государственной власти. Целью проводимых государственных реформ является повышение эффективности работы органов исполнительной власти и, как следствие, повышение имиджа государственной власти среди населения. В связи с изложенным, своевременное и всестороннее рассмотрение обращений становится одним их главных показателей деятельности государственных гражданских служащих, и определяет отношение населения к органам власти в целом.

Планируемые результаты обучения

Планируемые результаты обучения соответствуют основным квалификационным требованиям

– для замещения должностей гражданской службы (Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»), а также

Региональному справочнику квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, необходимых для замещения должностей государственной гражданской службы Томской области;

Профессиональные компетенции, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

1. Способность обеспечивать деятельность государственного органа, в частности вести работу с обращениями граждан, организовывать прием граждан.

В результате освоения программы слушатель будет:

1. Знать правовые основы организации работы государственных гражданских служащих по рассмотрению обращений граждан.
2. Знать особенности работы с отдельными видами обращений.
3. Уметь применять полученные знания, включая способность оценивать и выявлять ошибки при работе с обращениями граждан и вырабатывать способы их устранения.
4. Уметь документировать процесс личного приема.
5. Уметь своевременно и правильно организовывать процесс рассмотрения обращений в органе государственной власти.
6. Владеть методикой правового анализа и оценки обращения.

Учебный и учебно-тематический план программы представлены в Приложении 1.

Календарный учебный график представлен в виде расписания занятий, которое формируется для каждой группы и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за 2 недели до начала обучения.

Трудоемкость обучения: 18 академических часов.

***Форма обучения*:** очно-заочная / заочная (с применением дистанционных образовательных технологий).

Режим занятий: 4-6 часов в день.

Выдаваемый документ: по результатам успешной итоговой аттестации слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Особенности построения программы повышения квалификации:

- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- применение современных методов обучения – решение кейсов, проблемные лекции, контекстное обучение;
- выполнение учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, с опорой на конкретные условия профессиональной деятельности слушателя.

Категории слушателей

Государственные гражданские служащие, лица, замещающие государственные должности.

Требования к уровню подготовки слушателей, необходимые для освоения программы

Лица, желающие освоить программу, должны иметь среднее профессиональное или высшее образование без предъявления требования к стажу работы. Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного или установленного образца.

Кадровые условия (составители и преподаватели программы)

Бельмесова Екатерина Юрьевна - и.о. председателя Комитета по работе с личными обращениями граждан Администрации Томской области.

Материально-технические условия реализации программы

Для реализации программы используется материально-техническая база ОГБУ «Томский региональный ресурсный центр», которая обеспечивает реализацию образовательной программы, необходимое учебно-материальное оснащение образовательного процесса и создание соответствующей образовательной среды.

Для организации процесса обучения в очном формате используются:

- учебные кабинеты с презентационным оборудованием (компьютер, проектор, экран);
- административные и иные помещения, оснащённые необходимым оборудованием;
- гардеробы, санузлы, места личной гигиены;
- беспроводная сеть публичного доступа к ресурсам сети интернет (сеть WiFi free)
- система противопожарной и охранной сигнализации.

Для организации процесса обучения в заочном формате используется электронный курс на Портале дистанционного образования Администрации Томской области в LMS Moodle. Практические занятия проводятся в формате вебинаров.

Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

1. Федеральный закон РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Закон Томской области от 11.01.2007 г. № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».
3. Федеральный закон РФ от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
4. Закон Томской области от 09.08.2010 г. № 141-ОЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Томской области».

Электронные ресурсы:

1. Электронный курс на Портале дистанционного образования Администрации Томской области: https://sdoato.tomsk.gov.ru/course/view.php?id=869

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формы аттестации:

– текущий контроль – выполнение тестов по результатам освоения отдельных тем программы, решение кейсов, выполнение практических заданий. Примеры заданий для текущего контроля представлены в Приложении 2;

– итоговый контроль – зачет. Перечень контрольных вопросов для зачета представлен в Приложении 3.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Тема 1. Основные положения и требования закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (59-ФЗ)

Исторические аспекты права граждан на обращения. Общие положения и термины, используемые в законе. Обязательные требования к письменному обращению.

Стадии и сроки обработки и рассмотрения обращений. Общие требования для государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц при рассмотрении обращений.

Тема 2. Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений

Ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Работа с анонимными обращениями; обращениями, не поддающимися прочтению, содержащими нецензурные выражения, жалобы на судебные или административные решения. Вопросы государственной тайны в работе с обращениями граждан.

Порядок работы с парламентскими запросами, запросами и обращениями членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и законодательных собраний субъектов РФ.

Тема 3. Личный прием граждан

Порядок организации личного приема граждан. Способы информирования. Помещения для личного приема.

Процедура личного приема граждан. Карточка и формы ответов. Кейс «Личный прием гражданина».

Тема 4. Контроль за соблюдением порядка обращений и ответственность за нарушения порядка рассмотрения обращений

Контроль как функция деятельности государственного органа. Стадии и цели контроля.

Анализ поступающих обращений, формы отчетности.

Виды нарушений при рассмотрении обращений граждан. Дисциплинарная и административная ответственность.

Тема 5. Практические вопросы организации работы с обращениями граждан и организаций

Итоговая аттестация (зачет)

Зачет проводится в форме итогового теста. Для допуска к итоговому тесту необходимо успешно пройти промежуточные тесты по отдельным разделам программы.

Итоговый тест включает в себя 20 вопросов по всем темам программы. Для получения «зачтено» необходимо набрать не менее 60% баллов.

Приложение 2

Пример задания для текущего контроля

Практическое задание «Письменный ответ на обращение»

Предлагаем Вам выполнить задание, связанное с отработкой практических навыков подготовки письменных ответов на обращения.

Выполнение задания

Шаг 1. Выберите пример письменного обращения из своей профессиональной практики. Постарайтесь выбрать наиболее интересную ситуацию. Обработайте письмо (измените Ф.И.О., адрес и другую информацию, связанную с персональными данными).

Шаг 2. Представьте свое письмо в электронном курсе.

Шаг 3. Выберите в электронном курсе пример другого слушателя. Ознакомьтесь с ним и подготовьте письменный ответ на обращение, представив, что оно адресовано Вам / руководителю Вашего подразделения. Оформите свой ответ в виде файла и загрузите его в электронный курс.

Внимание! Рекомендуется выбирать работы слушателей, на которые еще не был дан ответ

Требования к выполнению задания

- Четкость и ясность формулировок.
- Корректность ответа.
- Соблюдение требований к оформлению письменного ответа.
- Соблюдение сроков выполнения задания.
- Самостоятельность выполнения (текст ответа не дублирует тексты других слушателей).

Оценка задания

Оценка выполненного задания осуществляется преподавателем.
Максимальное количество баллов - **10 баллов** (по 2 балла за соответствие каждому из требований, указанному выше).

Приложение 3

Примеры тестовых заданий для зачета (итоговой аттестации)

1. **Каким правовым актом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами?**

1) Федеральным законом РФ «О праве граждан Российской Федерации на обращение»
2) Федеральным законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3) Федеральным законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций Российской Федерации»

2. **В какой срок письменные обращения граждан должны быть зарегистрированы?**

1) в течение 3 дней с момента поступления
2) в день поступления обращения
3) в течение 7 дней с момента направления гражданином

3. **В какой срок рассматриваются обращения граждан?**

1) в течение 30 рабочих дней со дня отправления гражданином
2) в течение 30 календарных дней со дня регистрации
3) в течение 30 рабочих дней со дня регистрации

4. **В какой срок письменное обращение, содержащее информацию о возможных нарушениях законодательства в сфере миграции, должно быть направлено на рассмотрение в соответствии с частью 3.1 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ?**

1) незамедлительно
2) в течение 5 дней со дня регистрации
3) в течение 5 дней со дня поступления

5. **Каков порядок рассмотрения обращения, если его текст не поддается прочтению?**

1) обращение рассматривается в общем порядке
2) если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не регистрируется
3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение по существу не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в 7-мидневный срок сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

6. **Гражданин, направивший обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, уведомляется о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов:**

1) в течение трех рабочих дней с момента поступления одновременно с перенаправлением обращения
2) гражданин направивший обращение уведомляется о переадресации, однако срок уведомления не установлен
3) в течение семи дней со дня регистрации обращения

7. Кто может быть привлечен к ответственности в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях?

1) должностные лица государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений
2) специалист, допустивший нарушение порядка рассмотрения обращений граждан
3) руководители государственных органов и органов местного самоуправления

8. Какой вид наказания за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан предусмотрен Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях?

1) дисквалификация
2) административный штраф
3) предупреждение

9. Каков порядок рассмотрения обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи?

1) государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом
2) обращение рассматривается в общем порядке
3) такое обращение возвращается гражданину

10. Какая форма ответственности применяется за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан?

1) материальная
2) уголовная
3) административная

11. В каком порядке рассматривается обращение, в котором отсутствует фамилия или адрес заявителя, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии?

1) Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией
2) Ответ на обращение не дается
3) У заявителя запрашиваются отсутствующие сведения.