



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ОБУ «ТРЦ»
Е.А. Ажармачева
2023 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Организация работы с обращениями граждан и организаций»**

Томск 2023

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 из главных показателей деятельности государственных гражданских служащих и определяет отношение населения к органам власти в целом.

Цель программы – Совершенствование имеющихся и (или) формирование новых компетенций профессиональной служебной деятельности муниципальных служащих 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 из 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 справочнику квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, необходимых для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих.

– **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: очная / 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.

Денисов Юрий Петрович - доцент кафедры конституционного и административного права Сибирского юридического университета, кандидат политических наук.

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/enrol/index.php?id=1084>

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.

Пример задания для текущего контроля

Кейс

В орган публичной власти субъекта Федерации поступило обращение гражданина, в котором он жаловался на решение суда по его бракоразводному процессу. Обращение было зарегистрировано 30 декабря 2021 года. 11 Января 2022 года было принято решение о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. 18 января 2022 обращение было возвращено гражданину, порядок разъяснен.

Вопросы и задания к кейсу.

Оцените правомерность действий органа власти. Подлежит ли такое обращение гражданина рассмотрению в органе власти? Каковы порядок и сроки работы с ним?

Тестирование

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-дневный 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

Примеры тестовых заданий для зачета (итоговой аттестации)

- 1. 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

- 2. Какой вид наказания за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан предусмотрен Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях?**
 - 1) дисквалификация
 - 2) административный штраф
 - 3) предупреждение

- 3. 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.