Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС

Директор
Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС

_____ А.В. Парамонов
(подпись)
«29» августа 2024 г.

Парамонов Александр Васильевич
Подписано цифровой подписью: Парамонов Александр Васильевич
Дата: 2024.11.12 10:43:12 +03'00'

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом
Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС
Протокол от «29» августа 2024 г. № 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

«Организация работы с обращениями граждан в государственном и муниципальном управлении»

Форма обучения: очно-заочная
Количество часов: 36

Нижний Новгород, 2024 г.

Разработчик

Кандидат химических наук, старший научный сотрудник _____ (подпись) Н.В.Чикинова

Руководитель программы

Кандидат химических наук, старший научный сотрудник _____ (подпись) Н.В.Чикинова

Руководитель структурного подразделения

Кандидат политических наук, заместитель директора Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС, директор центра регионального развития и дополнительного образования _____ (подпись) Д.В. Полилова

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Нижегородского института управления – филиал РАНХиГС от «29» августа 2024 г., протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы. 2
1.1. Цель реализации программы. 2
1.2. Нормативная правовая база 2
1.3. Планируемые результаты обучения 4
1.4. Категория слушателей 5
1.5. Формы обучения и сроки освоения 6
1.6. Период обучения и режим занятий 6
1.7. Документ о квалификации 6
2. Содержание программы 6
2.1. Календарный учебный график 6
2.2. Учебный план 6
2.3 Содержание программы по модулям/разделам/дисциплинам/и (или) темам 9
3. Организационно-педагогические условия реализации программы 11
3.1. Кадровое обеспечение 11
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 13
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 13
Основная литература 14
4. Оценка качества освоения программы повышения квалификации 15

Приложение 1. Рецензии (внутренняя и внешняя).

1. Общая характеристика программы.

1.1. Цель реализации программы.

Цель реализации программы - формирование, развитие и совершенствование компетенций работы с обращениями граждан, что является весьма актуальным для повышения профессионализма государственных и муниципальных служащих.

Обращение граждан представляют необходимый элемент построения демократического общества, поэтому работа с обращениями граждан является одним из важнейших направлений деятельности государственных и муниципальных органов, государственных и муниципальных учреждений и организаций.

1.2. Нормативная правовая база

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/10103000/ (дата обращения 12.02.2024);
2. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об образовании в Российской Федерации» - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения 12.02.2024);
3. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2021 г. N 825 "О федеральной информационной системе "Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении" - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/400834153/ (дата обращения 12.02.2024);
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2021 № 473 «Об утверждении Устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/70174550/ (дата обращения 12.02.2024);
5. Приказ Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (ред. от 15.11.2013) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/70440506/ (дата обращения 12.02.2024);
6. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» от 23.08.2017 № 816 (ред. от 18.09.2017) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/71770012/ (дата обращения 12.02.2024);
7. «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов» (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 N ДЛ-1/05вн) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/70884816/ (дата обращения 12.02.2024);
8. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 г. №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию»

(с изм. РАНХиГС от 02 ноября 2020 г. №01-11539, от 28 декабря 2020 г. №01-14138, от 22 марта 2021 г. №02-222) - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024);

9. Приказ РАНХиГС от 30 марта 2021 г. №02-275 «О внедрении в образовательный процесс системы дистанционного обучения Академии» - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024)
10. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 г. №02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024)
11. Приказ РАНХиГС от 25 марта 2022 г. № 02-297 «Об утверждении положения об электронных документах о квалификации» (с изм. РАНХиГС от 27 мая 2022 г. №021-739, от 05 июля 2022 г. №02-957) - Текст: электронный // РАНХиГС: [Сайт]. - URL: https://www.ranepa.ru/sveden/document/#Name2 (дата обращения 12.02.2024).
12. Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 (ред. от 27.02.2023) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/74566336/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/ (дата обращения 12.02.2024).
13. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58957) - Текст: электронный // Официальный интернет-портал правовой информации: [Сайт]. - URL: https://base.garant.ru/74385595/ (дата обращения 12.02.2024).

Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы.

Таблица 1

Нормативный документ	Код уровня	Наименование раздела, уровня
ОКВЭД (2)	82.11	Деятельность административно-хозяйственная комплексная по обеспечению работы организации
	82.30	Деятельность по организации конференций и выставок
	84.11.1	Деятельность федеральных органов государственной власти по управлению вопросами общего характера, кроме судебной власти
	84.11.2	Деятельность органов государственной власти по управлению вопросами общего характера, кроме судебной власти, субъектов Российской Федерации
	84.11.3	Деятельность органов местного самоуправления по управлению вопросами общего характера
ОКЗ	111	Руководители (представители) федеральных и региональных органов законодательной, судебной и исполнительной власти, их аппаратов и иных органов

	112	Руководители учреждений, организаций и предприятий
	335	Среднетехнический персонал на государственной службе
	412	Секретари (общего профиля)
	2425	Специалисты органов государственной власти
	3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал
	4226	Служащие в приемной (общего профиля)
ОКПДТР [3]	20620-20622	Глава администрации (края, области, города, района, сельской, поселковой
	21299	Делопроизводитель
	26341	Секретарь руководителя
	27779	Эксперт
Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» Утвержден приказом Минтруда РФ от 06.05.2015 N 276н	A/03.3	Организационное обеспечение деятельности организации
	B/01.4, B/02.4, B/03.4	Документационное обеспечение деятельности организации
	C/06.6, C/07.6, C/09.6, C/10.6, C/13.6, C/14.6	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации
	D/01.6, D/04.6	Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации

Связь программы с образовательными стандартами

Таблица 2

Нормативный документ	**Код направления**	**Наименование направления подготовки (специальности)**	**Направленность (профиль, специализация)**
ФГОС ВО (уровень бакалавриата)	38.03.04	Государственное и муниципальное управление	"Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией"

1.3. Планируемые результаты обучения[1]

Таблица 3

[1] Сформированы на основе приказа Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 (ред. от 27.02.2023) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" и приказа Минтруда России от 15.06.2020 N 333н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией"

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) *(формируются и (или) совершенствуются)* ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
ВД.1. Документационное обеспечение деятельности организации	**ПСК-1 –** Организация работы с документами	Знание основ законодательства в области делопроизводства.	Уметь правильно документировать организационно-распорядительную документацию в соответствии с действующим законодательством	Владеть навыками документирования организационно-распорядительной документации.
ВД.2. Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	**ПСК-2 –** Организация исполнения решений, осуществление контроля исполнения поручений руководителя. Организация работы с посетителями в приемной руководителя; Составление и оформление управленческой документации	Знание требований, предъявляемых к секретарю. Иметь высокий уровень знания русского языка. Знание основных правила делового этикета. Знание стратегии поведения в конфликтной ситуации.	Уметь исполнять должностные обязанности секретаря. Применять правила деловой этикета. Уметь диагностировать и разрешать этические проблемы.	Хорошо владеть русским языком, навыками работы с посетителями, со средствами связи и оргтехникой. Владеть навыками использования стандартов деловых отношений в деловом общении и психологией регулирования конфликтных ситуаций.
ВД.3. Политико-административная деятельность	**ОПК-7** – Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Знание современных методов повышения эффективности производства по обращениям граждан	Уметь использовать современные информационные технологии при работе с обращениями граждан	владеть телекоммуникативными технологиями в электронном межведомственном взаимодействии; навыками обработки информации о деятельности органов власти и местного самоуправления посредством системы электронного документооборота.

1.4. Категория слушателей

К освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются:

-лица, имеющие высшее образование, а также получающие высшее образование в текущем календарном году;

-лица, имеющие среднее профессиональное образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения: очно-заочная с применением ЭО и ДОТ;

Программа реализуется с применением электронного обучения (СДО НИУ РАНХиГС, https://sdo1.niu.ranepa.ru/my) и дистанционных образовательных технологий (Яндекс.Телемост и других телекоммуникационных ресурсов).

Срок освоения программы: 36 часов, в т.ч. 16 часов с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ), 19 с применением электронного обучения (ЭО) и 1 час на итоговую аттестацию.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения: 3 недели.

Режим занятий: занятия с применением ЭО - не более 4 часов в день в рабочие дни и не более 8 часов в день в нерабочие дни. Последний день программы – итоговая аттестация.

1.7. Документ о квалификации

Документ об освоении программы: удостоверение о повышении квалификации Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 4

Период обучения – 3 недели		
1 неделя	2 неделя	3 неделя
УЗ ЭО/УЗ ДОТ	УЗ ЭО/УЗ ДОТ	УЗ ЭО/УЗ ДОТ ИА ЭО

*УЗ ЭО – учебные занятия с применением электронного обучения;

**УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий;

***ИА ЭО – итоговая аттестация с применением электронного обучения.

2.2. Учебный план

Таблица 5

№п/п	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/ темы), практики (стажировки)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции/ в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Документирование управленческой деятельности. Требования к оформлению организационно-распорядительной документации.	5							5	2				3				ПСК-1
2.	Технология работы с документами	5							5	2				3				ПСК-2
3.	Особенности оформления документов в органах государственной власти и местного самоуправления	2							2	2								ПСК-1
4.	Общая характеристика обращений граждан	4							4	2				2				ОПК-7
5.	Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	5							5	2				3				ПСК-1
6.	Делопроизводство по работе с обращениями граждан	6							6	2				4				ПСК-1

7.	Обращения граждан в информационном обществе. Электронное обращение гражданина, особенности его подачи и рассмотрения.	4							4	2				2				ОПК-7
8.	Информационные технологии повышения эффективности рассмотрения обращений граждан	4							4	2				2				ОПК-7
	Итого:	35							35	16				19				
	Итоговая аттестация	**1**															Тестирование (Д), 1	
	Всего:	**36**																

2.3 Содержание программы по модулям/разделам/дисциплинам/и (или) темам

Таблица 6

Номер *модуля/раздела/дисциплины/ темы* и его наименование	**Содержание *модуля/раздела/дисциплины/ темы***
1. Документирование управленческой деятельности. Требования к оформлению организационно-распорядительной документации.	Реквизиты организационно-распорядительных документов. Бланки документов. Юридическая сила документов. Унифицированные системы документации. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Правила оформления основных организационно-распорядительных документов.
2. Технология работы с документами	Технология работы с документами: документооборот, контроль документов, номенклатура дел, хранение документов. Виды документопотоков, этапы обработки документов. Служба делопроизводства. Инструкция по делопроизводству в организации. Требования к формированию дел. Экспертиза ценности документов, составление описей дел, порядок передачи дел в архив, архивное хранение документов (в том числе в электронной форме).
3. Особенности оформления документов в органах государственной власти и местного самоуправления	Реквизиты документов, создаваемых в процессе деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в соответствии с Правилами делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления (утв. Приказом Росархива от 22.05.2019 N 71).
4. Общая характеристика обращений граждан	Эволюция института обращений граждан. Роль института обращений граждан в формировании правового государства: задачи, функции и принципы института обращений граждан. Основные понятия и определения. Виды обращений граждан. Субъекты правоотношений института обращений граждан.
5. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	Конституционное право граждан на обращение. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ", последние изменения. Региональные законы, расширяющие права граждан на обращения. Локальные нормативные акты органов государственной власти, регламентирующие работу с обращениями граждан. Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан.
6. Делопроизводство по работе с обращениями граждан	Организация работы с письменными и устными обращениями граждан. Личный прием граждан. Сроки рассмотрения обращений. Случаи, когда ответ на обращение не дается. Ответственность за нарушение законодательства по рассмотрению обращений граждан. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. Защита персональных данных заявителей. Основные виды обращений: предложение, заявление, жалоба, ходатайство, петиция. Нормативные документы, регулирующие работу с обращениями граждан. Личный приём граждан в организации. Организация работы с письменными обращениями граждан: регистрация, контроль, ответы (сроки ответов), анализ обращений граждан, срок хранения. Направление по подведомственности. Обжалование гражданами ответов, полученных от организации. Правила хранения дел по обращениям граждан. Документационное оформление проведения устного приема граждан
7. Обращения граждан в информационном обществе. Электронное обращение	Электронное обращение гражданина. Электронная подпись. Электронный документооборот. Унификация обращений граждан посредством использования Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.

Номер ***модуля/раздела/дисциплины/ темы*** **и его наименование**	**Содержание** ***модуля/раздела/дисциплины/ темы***
гражданина, особенности его подачи и рассмотрения.	
8. Информационные технологии повышения эффективности рассмотрения обращений граждан	Использование современных информационных технологий при работе с обращениями граждан. Электронное правительство. Интернет приемные для подачи обращений граждан на любой уровень власти. Единый день приема граждан в т.ч. в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи с использованием межведомственного взаимодействия. Отчетность по обращениям граждан посредством информационного федерального ресурса СТТУ. Электронный документооборот с межведомственным взаимодействием. Электронный контроль и отчетность органов власти по работе с обращениями граждан.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение
Сведения о профессорско-преподавательском составе

Таблица 7

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительн/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование читаемой дисциплины
						Всего	В том числе по читаемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	7	7	8	
Чикинова Наталья Владимировна	Химия; химик исследователь	06.03.2017 № 600000242884 рег. № 000209 УО-РАНХиГС-134 «Содержание, методика, технологии дистанционного обучения по дополнительным профессиональным программам»; 17.09.2019 № 600000275646 рег. № 000969 УО-РАНХиГС-134 «Психолого-педагогическое сопровождение обучающихся из	Нижегородский институт управления – филиал РАНХиГС, доцент	к. хим. н., старший научный сотрудник	36	36	11	1. Документирование управленческой деятельности. Требования к оформлению организационно-распорядительной документации. 2. Особенности оформления документов в органах государственной власти и местного самоуправления 3. Технология работы с документами 4. Общая характеристика обращений граждан 5. Законодательное регулирование и

		числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в образовательных организациях высшего образования и среднего профессионального образования»; 20.01.2020 № 600000347419 рег. № 000728 УПК-РАНХиГС-56 «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)»						нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан 6. Делопроизводство по работе с обращениями граждан 7. Обращения граждан в информационном обществе. Электронное обращение гражданина, особенности его подачи и рассмотрения. 8. Информационные технологии повышения эффективности рассмотрения обращений граждан

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Занятия проводятся в условиях функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающих освоение обучающимися в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Программа повышения квалификации реализуется с применением электронного обучения (СДО).

Перечень материально-технических средств для организации учебной работы обучающихся: электронно-библиотечные системы Библиотечно-ресурсного центра Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС; Интернет-ресурсы; принтер; сканер; ксерокс.

Перечень материально-технического оснащения кабинета № 206: компьютерные столы, оборудованные компьютерами рабочие места для специалиста и преподавателей - экспертов центра дополнительного образования; книжные шкафы.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется программное обеспечение и информационные справочные системы:

- операционные системы Windows 7 Professional.
- антивирусное программное обеспечение Kaspersky Business Space Security.
- офисные технологии MS Office 2010.
- автоматизированная библиотечная система АИБС MarcSql v.1.7 – Информ-система.

Корпоративная сеть обеспечивает коммуникацию преподавателей, сотрудников и слушателей.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)

2. Федеральный закон от 21 декабря 2021 г. N 414-ФЗ "Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации" (последняя редакция)

3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018) (последняя редакция)

4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (последняя редакция)

5. Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в РФ»

6. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (последняя редакция)

7. Закон Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне» (последняя редакция)

8. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (последняя редакция)

9. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (последняя редакция)

10. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"

11. Указ Президента РФ от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"

12. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018)

13. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст)

14. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53898-2013 "Системы электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. Технические требования к электронному сообщению" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2013 N 1465-ст)

15. Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»

16. Постановление Правительства РФ от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота

17. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы РФ «Информационное общество»

18. Приказ Росархива 22.05.2019 № 71 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах, органах местного самоуправления»

19. Приказ Росархива от 11.04.2018 № 44 «Об утверждении Примерной инструкция по делопроизводству в государственных организациях»

20. Приказ Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения» утвержден

21. "Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц" (утв. Администрацией Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28.11.2017 N А1-5093о) (ред. от 20.09.2018)

22. Закон Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" (ред. от 06.05.2019)

23. «Государственная система документационного обеспечения управления. основные положения. общие требования к документам и службам документационного обеспечения» (ГСДОУ) Приказ Главархива СССР от 23.05.1988 № 33

24. Методические рекомендации по проведению общероссийского дня приема граждан (утв. Администрацией Президента РФ 28.09.2017 N А1-3936о, протокол заседания от 28.09.2017 N 14)

25. Поручение Президента РФ от 26.04.2013 № ПР-936

Основная литература

1. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации».: учебное пособие. – г. Н. Новгород.: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2012.-.50 с. (http://www.unn.ru/books/met_files/2_nadigina_2012_sover.pdf)

2. Чикинова Н.В. Документационное обеспечение управления. Электронное учеб-но-справочное пособие. – г. Н. Новгород, ВШГУ НИУ РАНХиГС, 2020

3. Доронина Л.А. Основы делопроизводства в государственном и муниципальном управлении, Кнорус, 2018. – 211 с.

4. Мирюшкина Ю.В. Делопроизводство и документационное обеспечение государственной и муниципальной службы [Электронный ресурс] : практикум / Ю. В.

Мирюшкина. - Электрон. дан. - Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2023. - 116 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66028.html

Дополнительная литература

1. Федеральный закон от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" (последняя редакция)

2. Федеральный закон от 27.07.2010 №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (последняя редакция)

3. Сборник Методических рекомендаций и документов, 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, в государственных органах и органах местного самоуправления (протокол заседания от 30 июля 2015 г. N 10) (утв. руководителем рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций)

4. Янковая В.Ф. Новые правила делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления. Комментируем разделы 1–3, Ж. Секретарь-референт, №11 2019, https://www.profiz.ru/sr/11_2019/novye_pravila/

5. Шувалова Н.Н., Иванова А.Ю. Основы делопроизводства. Язык служебного документа. Учебник и практикум для академического бакалавриата, под общ. ред. Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. –428 с.

6. Микрюков А. Типовые функциональные требования к системам электронного документооборота и системам хранения электронных документов в архивах государственных органов, https://ecm-journal.ru/docs/Tipovye-funkcionalnye-trebovanija-k-sistemam-ehlektronnogo-dokumentooborota-i-sistemam-khranenija-ehlektronnykh-dokumentov-v-arkhivakh-gosudarstvennykh-organov.aspx

Интернет-ресурсы:

Сетевые ресурсы

http:// kremlin.ru – Официальный сайт Президента Российской Федерации.

http://government.ru – Официальный сайт Правительства Российской Федерации.

http://www.duma.gov.ru – Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

http://www.council.gov.ru – Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации.

http://www.delpro.narod.ru/ – Интернет-сайт «Делопроизводство +»

http://www.edou.ru/enc/ – Энциклопедия делопроизводства «Термика»

http://www.directum.ru/339091.shtml – Автоматизация делопроизводства. Особенности национального делопроизводства

http://www.dist-cons.ru/modules/DocOb/section2.html – Портал дистанционного консультирования малого предпринимательства. Делопроизводство

Справочная правовая система КонсультантПлюс (интернет-версия) http://www.consultant.ru/online/

Информационно-правовой портал «Гарант» http://www.garant.ru/

4. Оценка качества освоения программы повышения квалификации

Итоговая аттестация по программе является обязательной.

Форма проведения: тестирование с применением ЭО с оценкой «зачтено» и «не зачтено».

Приказом РАНХиГС от 19.04.2019 № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» утверждено Положение об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в РАНХиГС.

Программа итоговой аттестации включает в себя тестовые вопросы с вариантами ответов к каждому вопросу.

Тестирование проводится с применением ЭО. После изучения электронных учебно-методических материалов, разработанных преподавателями института – филиала, нормативных документов, слушателю предоставляется доступ к итоговому тесту. Слушатель выполняет тест в СДО. Преподаватель программы проверяет выполнение теста, проставляет оценку "зачтено", "не зачтено", которую вносит в аттестационную ведомость, подписывает ведомость и передает в итоговую аттестационную комиссию.

В день завершения программы повышения квалификации проходит итоговое заседание итоговой аттестационной комиссии (далее – ИАК), на котором принимается решение ИАК об успешном освоении программы повышения квалификации и выдаче удостоверения о повышении квалификации Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» по программе повышения квалификации.

Состав комиссии утверждаются приказом Нижегородского института управления-филиала РАНХиГС не позднее дня начала реализации программы.

На итоговом заседании ИАК определяется соответствие уровня подготовки слушателя к выполнению конкретных профессиональных задач и квалификационным требованиям, профессиональным стандартам и требованиям соответствующего федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Условия и дата проведения итогового аттестационного испытания доводится до слушателей в день зачисления на программу.

Результаты прохождения аттестационного испытания оформляются протоколом заседания ИАК и объявляются в день их проведения.

Оценивание обучающегося на тестировании

Таблица 8

Баллы рейтинговой оценки	Оценка	Требования к знаниям
Более 50% правильных ответов на тестовые задания	зачтено	Слушатель знает: конституционное право граждан на обращение в органы государственной власти и МСУ особый статус обращений граждан в формировании гражданского общества; Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"; региональное законодательство, расширяющего права граждан на обращения, и локальные нормативные акты органов госвласти, регламентирующих работу с обращениями граждан; основные понятия и виды обращений граждан, правила работы с письменными и устными обращениями граждан (требования к приему, обработке, регистрации, переадресации, рассмотрению, оформлению ответа на обращение, хранения); правила проведения личного приема граждан; сроки рассмотрения; особенностей работы с

		электронными обращениями, современные информационные технологии для работы с обращениями граждан.
Менее 50% правильных ответов на тестовые задания	не зачтено	Слушатель не знает: конституционное право граждан на обращение в органы государственной власти и МСУ особый статус обращений граждан в формировании гражданского общества; Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"; региональное законодательство, расширяющего права граждан на обращения, и локальные нормативные акты органов госвласти, регламентирующих работу с обращениями граждан; основные понятия и виды обращений граждан, правила работы с письменными и устными обращениями граждан (требования к приему, обработке, регистрации, переадресации, рассмотрению, оформлению ответа на обращение, хранения); правила проведения личного приема граждан; сроки рассмотрения; особенностей работы с электронными обращениями, современные информационные технологии для работы с обращениями граждан.

Тестовые вопросы для проведения итоговой аттестации обучавшихся:

1. Какой нормативный правовой акт устанавливает порядок работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления

1. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"
2. Правила делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления (утв. Приказом Росархива от 22 мая 2019 г. N 71)
3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

2. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение:

1. в организациях, предприятиях, учреждениях независимо от организационно-правовой формы и вида деятельности
2. в организациях, предприятиях, учреждениях государственной формы собственности
3. в государственных органах и органах местного самоуправления

3. Какие гарантии прав граждан на обращение могут устанавливать субъекты Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ?

1. могут устанавливать гарантии прав граждан, только дополняющие (расширяющие) гарантии, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ
2. субъекты Российской Федерации не имеют права устанавливать никаких других гарантий прав граждан на обращение, отличающихся от Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ
3. субъекты Российской Федерации имеют право самостоятельно регулировать региональное законодательство в области прав граждан на обращение, в том числе в государственные органы и органы местного самоуправления

4. В какой срок подлежат регистрации письменные обращения гражданин

1. в день поступления
2. в течение 3-х дней с момента поступления
3. не подлежат регистрации
4. поступившие до 13 часов – в день поступления, после 13 часов – на следующий день

5. В какой срок должно быть рассмотрено обращение гражданина в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ?

1. в течение 1 месяца со дня регистрации
2. в течение 15 дней со дня регистрации с возможностью продления срока рассмотрения обращения в исключительных случаях не более чем на 30 дней
3. в течение 30 дней со дня регистрации с возможностью продления срока рассмотрения обращения в исключительных случаях не более чем на 30 дней
4. в течение 30 дней со дня написания резолюции (указания по исполнению) с возможностью продления срока рассмотрения обращения в исключительных случаях не более чем на 30 дней

6. Каким образом ведется делопроизводство по обращениям граждан?

1. вместе с общим делопроизводством
2. отдельно от общего делопроизводства
3. решает руководитель организации в соответствии с производственной необходимостью

7. К какой категории информации относятся сведения об отправителе обращения гражданина?

1. к конфиденциальной информации
2. к свободно распространяемой
3. зависит от информации, содержащейся в обращении
4. определяет руководитель организации

8. Требуется оплата заявителем (частичная или полная) рассмотрения обращения в государственный орган или орган местного самоуправления?

1. рассмотрение обращений граждан оплачивается по тарифам, регулируемым, соответствующим законодательством
2. при рассмотрении обращений граждан оплачиваются запросы в другие организации
3. рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

9. Какой адрес должен быть указан заявителем в письменном обращении (на бумажном носителе или в форме электронного документа)?

1. адрес, по которому заявителю должен быть направлен ответ на обращение (почтовый адрес, адрес электронной почты или др.)
2. адрес регистрации заявителя
3. адрес заявителя по месту жительства

10. Если письменное обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в какой срок обращение переадресуется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов?

1. в течение семи дней со дня регистрации обращения
2. после написания резолюции (указания по исполнению) руководителем
3. в день регистрации обращения

11. В течение какого срока следует предоставить документы и материалы *(за исключением сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну),* необходимые для рассмотрения обращения, по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение?

1. в течение 15 дней
2. в течение 30 дней
3. в течение 10 дней
4. в порядке очередности

12. Кто подписывает ответ на обращение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу?

1. исполнитель
2. руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо
3. руководитель службы делопроизводства

13. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа:

1. не подлежит рассмотрению
2. рассмотрение электронного обращения откладывается до получения письменного обращения в письменной форме на бумажном носителе
3. подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, аналогично письменному обращению

14. В какие органы не может делать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо с целью получения сведений, необходимых для рассмотрения обращения граждан?

1. в суды, органы дознания и органы предварительного следствия
2. в вышестоящие органы
3. в Вооруженные Силы и органы внутренних дел РФ

15. В каком случае ответ на обращение не дается?

1. если обращение в государственный орган, орган местного самоуправления является коллективным
2. если текст письменного обращения не поддается прочтению
3. если обращение написано на иностранном языке

16. В каком случае ответ на обращение не дается, и заявитель извещается о прекращении с ним переписки по существу вопроса?

1. если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу
2. если решение вопроса не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления
3. если в письменном обращении обжалуется судебное решение

17. Если в ходе личного приема гражданину не был дан ответ на обращение в связи с неочевидностью обстоятельств, которые требуют дополнительной проверки:

1. ответ по обращению откладывается до выяснения всех обстоятельств, требующих дополнительного рассмотрения
2. гражданин в письменной форме излагает предмет обращения, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с процедурой рассмотрения письменных обращений
3. гражданину назначается срок очередного личного приема

18. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится

1. руководителями государственных органов, органов местного самоуправления и уполномоченными на то лицами
2. специалистами по работе с обращениями граждан государственных органов, органов местного самоуправления
3. специалистами юридической службы государственных органов, органов местного самоуправления

19. Как называется документ, адресованный руководителю организации, которым может содержать просьбу гражданина о защите его нарушенных прав, свобод или прав или законных интересов; просьбу гражданина о восстановлении прав, свобод или законных интересов других лиц; претензии к должностным лицам организации?

1. Жалоба;
2. Предложение;
3. Представление;
4. Заявление.

20. Что следует предпринять, если в органах государственной власти или местного самоуправления получено обращение, в котором обжалуется судебное решение?

1. зарегистрировать обращение и в течение семи дней со дня регистрации переслать обращение для разбирательства в суд
2. ответ на обращение не дается
3. зарегистрировать обращение и в течение семи дней со дня регистрации возвратить обращение заявителю, с разъяснением обжалования судебного решения в суде высшей инстанции
4. зарегистрировать обращение, провести рассмотрение и дать ответ на обращение по существу вопроса.

ВНЕШНЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации

«Организация работы с обращениями граждан в государственном и муниципальном управлении»

Категория слушателей программы: лица, имеющие высшее образование, а также получающие высшее образование в текущем календарном году; лица, имеющие среднее профессиональное образование.

Актуальность программы: обращения граждан представляют необходимый элемент построения демократического общества, поэтому работа с обращениями граждан является одним из важнейших направлений деятельности государственных и муниципальных органов, государственных и муниципальных учреждений и организаций.

Цель программы: формирование, развитие и совершенствование компетенций работы с обращениями граждан, что является весьма актуальным для повышения профессионализма государственных и муниципальных служащих.

Основное направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Особенности программы: очно-заочная форма обучения с применением ЭО;

Программа реализуется с применением электронного обучения (СДО НИУ РАНХиГС, https://sdo1.niu.ranepa.ru/my) и дистанционных образовательных технологий (Яндекс.Телемост и других телекоммуникационных ресурсов).

Срок реализации программы: до сентября 2025 г.

Заключение:

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.

Рецензент Тарасова (*подпись*) Тарасова Ирина Борисовна, д-р пед. наук, советник главы города Администрации города Нижнего Новгорода

ВНУТРЕННЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации

«Организация работы с обращениями граждан в государственном и муниципальном управлении»

Категория слушателей программы: лица, имеющие высшее образование, а также получающие высшее образование в текущем календарном году; лица, имеющие среднее профессиональное образование.

Актуальность программы: обращения граждан представляют необходимый элемент построения демократического общества, поэтому работа с обращениями граждан является одним из важнейших направлений деятельности государственных и муниципальных органов, государственных и муниципальных учреждений и организаций.

Цель программы: формирование, развитие и совершенствование компетенций работы с обращениями граждан, что является весьма актуальным для повышения профессионализма государственных и муниципальных служащих.

Основное направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Особенности программы: очно-заочная форма обучения с применением ЭО;

Программа реализуется с применением электронного обучения (СДО НИУ РАНХиГС, https://sdo1.niu.ranepa.ru/my) и дистанционных образовательных технологий (Яндекс.Телемост и других телекоммуникационных ресурсов).

Срок реализации программы: до сентября 2025 г.

Заключение:

Программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.

Рецензент _____ (подпись) Горбачева Светлана Вячеславовна, декан юридического факультета Нижегородского института управления – филиала РАНХиГС, кандидат юридических наук, доцент