

УТВЕРЖДЕН

Вице-президент Союза «Пермская торгово-
промышленная палата»

«07» декабря 2020 г.



(подпись)

В.А. Солов



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Эффективная работа с обращениями граждан»

г. Пермь

2020 год

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации позволяет заложить основы знаний и компетенций по вопросам в сфере организации работы по обращению граждан в деятельности муниципальных служащих в пределах полномочий органов местного самоуправления.

Программа рассчитана на 40 академических часов.

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий

Категория обучаемых: лица, замещающие выборные муниципальные должности, муниципальные служащие и работники муниципальных учреждений Пермского края

1. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

1.1. Целью обучения является совершенствование знаний и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации лиц, замещающих выборные муниципальные должности, муниципальных служащих, работников муниципальных учреждений, (далее – слушатели) при работе с обращениями граждан в пределах полномочий органов местного самоуправления в соответствии с федеральным и региональным законодательством.

1.2. Повышение профессионального уровня, совершенствование профессиональной компетенции и получение новой компетенции, необходимой слушателям для профессиональной деятельности при работе с обращениями граждан.

2. ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:

1) Формирование у слушателей основ понятийного аппарата при работе с обращениями граждан.

3. Формирование у слушателей системы знаний, умений, навыков, необходимых для работы с обращениями граждан.

4. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ:

4.1. Повышение эффективности профессиональной служебной деятельности и развитие навыков:

- разработки и совершенствования механизмов рассмотрения обращений граждан в деятельности органов власти;
- внедрения в практику муниципальной службы новые методы работы с обращениями граждан;
- предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при рассмотрении обращений;

4.2. Развитие навыков организации процесса рассмотрения обращений в органе местного самоуправления

5. ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ:

Квалификация, полученная в результате обучения, даст право лицам, прошедшим обучение, осуществлять деятельность при работе с обращениями граждан на высоком профессиональном уровне и выполнять конкретные трудовые функции, с учетом требования федерального и регионального законодательства.

По результатам обучения будут приобретены знания и навыки по работе с обращениями граждан в пределах полномочий органов местного самоуправления в соответствии с федеральным и региональным законодательством.

5.1. Успешное прохождение обучения позволит осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с требованиями федерального законодательства по урегулированию конфликтов и внесудебного способа урегулирования правовых споров в пределах полномочий органов местного самоуправления.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

В результате обучения по данной программе слушатели должны:

знать:

- понятия, принципы и терминологию сферы работы с обращениями граждан;
- организационно-правовые основы работы с обращениями граждан;
- особенности правового регулирования порядка рассмотрения обращения граждан;
- исторический опыт работы с обращениями;
- отечественную и зарубежную практику;
- требования к письменным обращениям;
- требования регламентации и организация приема граждан и организаций;
- особенности работы с отдельными видами обращений (в т.ч. в электронной форме);
- порядок работы с письмами и заявлениями граждан;
- требования к оформлению документов;
- последствия «отписок» и формализма в работе с обращениями;
- особенности контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

уметь:

- на практике применять действующее законодательство, в т.ч. регионального уровня;
- анализировать и применять причины и условия, способствовавшие урегулированию конфликтов;
- применять порядок работы с письмами и заявлениями граждан;
- применять правила оформления документов;
- вести контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений;
- использовать правила и нормы письменного делового взаимодействия;
- управлять конфликтами при работе с гражданами;
- применять основы стресс-менеджмента;
- подготавливать ответ на обращение гражданина.

– коммуникативные особенности работы с обращениями граждан;

– правила и нормы письменного делового взаимодействия.

7. УЧЕБНЫЙ ПЛАН:

| № темы | Название дисциплины | Количество час. | | Всего часов |
|--------|---|-----------------|----------------------|-------------|
| | | в том числе | | |
| | | Лекции | Практические занятия | |
| 1. | Особенности правового регулирования порядка рассмотрения обращения граждан. Законодательство в области документационного обеспечения и правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан. | 3 | | 3 |
| 2 | Проблемы реализации Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». | 2 | 1 | 3 |
| 3 | Исторический опыт работы с обращениями. Отечественная и зарубежная практика. | 1 | 1 | 2 |
| 4 | Требования к письменным обращениям. Личные обращения. Требования регламентации и организация приема граждан и организаций. Обращения в форме электронного документа. Новые возможности, трудности, ограничения. Запросы и иные особые виды обращений. | 2 | 4 | 6 |
| 5 | Работа с письмами и заявлениями граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений. Порядок и сроки хранения документов. Особенности работы с исходящей корреспонденцией. Защита конфиденциальных документов. Правила оформления документов | 2 | 3 | 5 |
| 6 | Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. | 0,5 | 0,5 | 1 |
| 7 | Значение обращений для организации контроля за деятельностью должностных лиц, организаций, органов государственной и муниципальной власти. | 2 | 1 | 3 |
| 8 | Оценка деятельности власти в обращениях граждан и в других формах выражения общественного мнения. Социальные и персональные последствия «отписок» и формализма в работе с обращениями. | 2 | 1 | 3 |
| 9 | Коммуникативные особенности работы с обращениями граждан. Психологические аспекты в работе с гражданами. Специфика собеседования по жалобам. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Стресс-менеджмент. | 1 | 4 | 5 |
| 10 | Правила и нормы письменного делового | 0,5 | 2,5 | 3 |

| | | | | |
|---------------|--|-----------|-----------|-----------|
| | взаимодействия. | | | |
| 11 | «Круглый стол» по проблемным вопросам в сфере организации работы по обращению граждан; | | 3 | 3 |
| 12 | Итоговая аттестация. Мастер-класс «Подготовка ответа на обращение гражданина. | | 3 | 3 |
| ИТОГО: | | 16 | 24 | 40 |

7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК:

5 рабочих дней.

8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ:

Образовательная программа обучения оптимальна по длительности обучения, сочетанию лекционных и практических занятий, а также по видам и нормативам учебной нагрузки. Объем лекций составляет 40%, практических занятий 60% от общего объема занятий.

Образовательная программа ориентирована на современные инновационные образовательные технологии и средства обучения, в том числе активные методы, анализ конкретных ситуаций, использование теории и практики принятия управленческих решений, применение современных методов контроля и управления образовательным процессом.

Образовательная программа носит практико-ориентированный характер по внедрению знаний и технологий, полученных в процессе обучения, в практическую деятельность слушателей.

В процессе повышения квалификации обеспечивается надлежащий уровень профессионального образования с использованием активных методов ведения знаний (дискуссии, деловые игры, решение кейс заданий, практические занятия).

Проведение лекционных занятий основывается на активном методе обучения, при котором слушатели не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала.

В рамках практических занятий предусматривается проведение деловой игры по проблемным вопросам, касающимся тематики курса повышения квалификации.

Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при котором слушатели взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность слушателей в процессе обучения.

Комплексное учебно-методическое обеспечение образовательного процесса охватывает все дисциплины, предусмотренные учебным планом, и включает инструкции (рекомендации, алгоритмы, схемы) по изучению тем образовательной программы, а также вопросы и тесты для самопроверки, средства контроля за ходом и качеством усвоения слушателями учебного материала.

Обучение производится с применением дистанционных образовательных технологий. Используются современные информационные и телекоммуникационные технологии, которые позволяют осуществлять обучение на расстоянии без непосредственного контакта между преподавателями и слушателями.

Созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение слушателями образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Программа реализуется с использованием учебно-методических материалов в соответствии с пунктом 12 настоящей Программы, выдаваемых каждому слушателю.

Для проведения занятий по Программе привлекаются специалисты, получившие дополнительное профессиональное образование при работе с обращениями граждан и (или) имеющие практический опыт при работе с обращениями граждан.

К учебному процессу в качестве преподавателей привлекаются специалисты, имеющие опыт преподавания и практические навыки при работе с обращениями граждан.

Основной преподавательский состав:

| № п/п | Ф.И.О. | Подразделение Пермской ТПП |
|-------|-------------------------------------|---|
| 1 | Белов Вячеслав Артурович | Вице-президент Пермской ТПП |
| 2 | Войцехов Станислав Станиславович | Руководитель юридического Департамента Пермской ТПП |
| 3 | Халдеев Владимир Геннадьевич | Специалист юридического департамента Пермской ТПП |

9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ:

Итоговая аттестация, обеспечивающая проверку и оценку степени овладения слушателями учебного материала и развития профессиональных компетенций- экзамен (мастер-класс).

10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ:

По окончании обучения слушателям предлагается пройти экзамен в виде решения кейс-задания.

Успешно прошедшим итоговую аттестацию признаются слушатели, правильно выполнившие экзаменационное кейс-задание.

По результатам обучения слушателям, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

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

11. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

При реализации образовательной программы будут изучаться нижеуказанные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы обращений граждан. В случае принятия новых актов,

не указанных в данном списке, образовательный процесс будет скорректирован (дополнен) с учетом новых актов.

1) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- 1) Презентационные материалы преподавателей в электронном виде.
- 2) Формы документов, используемых в процессе проведения практических занятий.
- 3) Вопросы и тесты для проверки знаний.
- 4) Практические занятия в электронном виде.

13. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

Пермская ТПП является членом международной торговой палаты ICC, СМК сертифицирована по ISO 9001:2008. По итогам обучения проводится анкетирование слушателей на предмет удовлетворенности качеством оказанных услуг.