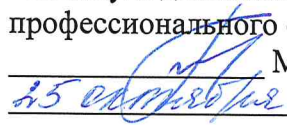


**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

СОГЛАСОВАНО

Директор
Института дополнительного
профессионального образования
 М.Н. Большакова
25 октября 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности
ФГАОУ ВО «Севастопольский
государственный университет»
 В.Р. Душко
2023 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ
«ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»**

(для Правительства города Севастополя)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Технологии работы с обращениями граждан» разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об Дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Технологии работы с обращениями граждан» направлена на повышение эффективности деятельности органов публичной власти путем повышения квалификации государственных гражданских и муниципальных служащих и разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам» от 01.07.2013 № 499;

- Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации «О направлении методических рекомендаций» от 10.02.2015 г. № 05-308 (вместе с Методическими рекомендациями по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов», утв. 22.01.2015 г. № ДЛ-1/05вн);

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» (уровень подготовки – бакалавриат), утвержденный Приказом Минобрнауки РФ от 13 августа 2020 г. № 1016;

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

- Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ;

- Справочник типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы (утв. Минтрудом России).

- **Профессиональный стандарт:**

- Профессиональный стандарт – отсутствует;

- Образовательный стандарт:**

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное

и муниципальное управление», утвержденный приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 (регистрационный номер 59530);

1.2.ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Целью Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Технологии работы с обращениями граждан» является формирование у слушателей общепрофессиональных и профессиональных компетенций, необходимых для работы с обращениями граждан, обеспечивающих эффективное взаимодействие государства и гражданского общества.

Задачи, позволяющие реализовать цели программы:

- ознакомить слушателей с организационными и нормативно-правовыми основами работы с обращениями граждан в органах публичной власти;
- рассмотреть современные формы и методы работы органов государственной власти и органов местного самоуправления с обращениями граждан,
- сформировать умения и навыки использования основных инструментов профессионального взаимодействия органов публичной власти со средствами массовой информации, современными каналами коммуникации, институтами гражданского общества;
- сформировать умения и навыки проведения мониторинга работы органов публичной власти с обращениями граждан, оценки эффективности данной работы, определения направлений совершенствования.

1.3.ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПОСТУПАЮЩЕГО НА ОБУЧЕНИЕ

К освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Технологии работы с обращениями граждан» допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.4.ТРУДОЕМКОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

Нормативная трудоемкость обучения по дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Технологии работы с обращениями граждан» составляет 36 ак. час. в том числе 2 час. итоговая аттестация. Итоговая аттестация проводится в форме итогового зачета (тестирования).

1.5.ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Форма обучения – очно-заочная очная с применением дистанционных образовательных технологий.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Технологии работы с обращениями граждан»

Программа соответствует квалификационным требованиям:

Образовательный стандарт: Федеральный государственный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 августа 2020 года № 1016.

Профессиональный стандарт: отсутствует.

Форма обучения – очно-заочная с ДОТ

Срок обучения (количество часов) – 36 часов

Режим занятий – до 8 часов в день

Категория слушателей – лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование; руководители и специалисты, занимающие должности муниципальной службы, работающие с обращениями граждан

Таблица 2 – Учебный план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Кол-во часов (з.е.)							СР	Форма Аттестаци и
		Всего	Аудиторные			Дистанционные				
			ЛК	ЛБ	ПР	ЛК	ЛБ	ПР		
1	Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации	2				2				
2	Формы и методы работы с обращениями граждан	6				2		4		
3	Взаимодействие органов власти со средствами массовой информации (СМИ)	2						2		
4	Современные каналы коммуникации власти и общества в публичном пространстве	12	2			2		8		
5	Взаимодействие государства с общественными объединениями и некоммерческими организациями.	4				2		2		
6	Выявление и отработка информационных рисков. Фейки и информационные вбросы	4				2		2		
7	Психологические аспекты работы с обращениями граждан	4	2					2		
	Итоговая аттестация	2						2		зачет
	Итого	36	4			10		22		

10. Как группируются в дела коллективные обращения граждан?

а) в одно дело

б) в отдельное дело

в) уничтожаются по истечении срока надобности

4.2. Критерии оценивания результатов итогового тестирования

1. Время выполнения: 45 мин.

2. Оценка «Зачтено» ставится при наличии 70 % правильных ответов.

3. Оценка «Не зачтено» ставится, если количество правильных ответов составляет менее 70%.

5. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Технологии работы с обращениями граждан»:

Объем программы – 36 час.

Форма обучения – заочная с применением дистанционных технологий.

Продолжительность обучения – до 8 часов в день.

Недели	1 неделя				2 неделя				3 неделя			
Виды занятий	Т,П	Т,П	Т,П	Т,П	Т,П	Т,П	Т,П	Т,П	Т,П	Т,П	ИА	

Примечание

Т, П – Теоретическое, практическое обучение

ИА – Итоговая аттестация (тестирование).

Более точный порядок реализации программы обучения определяется расписанием занятий.

6. СОСТАВИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Намханова М.В., д.э.н., доцент, профессор кафедры «Государственное и муниципальное управление» Института развития города ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет».

Клименко А.И., доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление» Института развития города ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет».