

**Общество с ограниченной ответственностью
«Компетенции будущего»**



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор
Лобанова К.А.
приказ от 19.10.2024 №10

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Организация работы с обращениями граждан:
Современные технологии, оптимизация и
повышение эффективности деятельности»**

*Программа повышения квалификации
составлена в соответствии с требованиями ФГОС*

Санкт-Петербург
2024

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан: Современные технологии, оптимизация и повышение эффективности деятельности» разработана на основе следующих нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственно и муниципальное управление», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 13 августа 2020 г. № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление»
- Программа разработана в соответствии с Профессиональным стандартом «Специалист по

организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.06.2020 № 333н.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОБУЧЕНИЯ

Изучение программы «Организация работы с обращениями граждан: Современные технологии, оптимизация и повышение эффективности деятельности» имеет **целью** формирование и совершенствование у слушателей теоретических знаний и практических умений в сфере работы с обращениями граждан, а также **решение задач**:

- ознакомления слушателей с вопросами современной государственной политики и ее тенденций в сфере работы с обращениями граждан;
- освоения актуального нормативно-правового регулирования, судебно-административной практики, а также конкретных примеров надзорной деятельности со стороны правоохранительных и правозащитных органов;
- получения практических рекомендаций по организации и оптимизации процесса рассмотрения обращений граждан, в том числе с учетом современных технологий;
- внедрения в практику государственной службы новых методов работы с обращениями граждан, совершенствования работы по проведению личного приема граждан, подготовки ответов на обращения граждан в соответствии с требованиями действующего законодательства и критериями качества;
- обучения методикам предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

Программа предназначена для служащих, а также лиц, претендующих на занятие должностей государственной и муниципальной службы

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Процесс освоения программы направлен на формирование у слушателей следующих компетенций и их структурных элементов:

Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения программы слушатель должен знать, уметь, владеть)
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Знает нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие вопросы работы с обращениями граждан Умеет применять законодательство, ориентироваться в актуальных вопросах правоприменения, включая судебно-административную практику, оперировать юридическими категориями. Выявлять проблемную ситуацию, на основе системного подхода осуществляет ее многофакторный анализ и диагностику
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Понимает и знает особенности формирования эффективной команды. Организует работу команды и обеспечивает выполнение поставленных задач в сфере работы с обращениями граждан на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии,	Знать: правила поведения, построения процесса коммуникации, участия в дискуссии Уметь: представлять собственную правовую позицию, публично представлять точку зрения коллектива (мини-группы) Владеть: навыками дискуссии и аргументации своей точки зрения
ОПК-1. Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	Использует нормы служебной этики в профессиональной деятельности. Реализует профессиональную деятельность на основе норм антикоррупционной направленности. Участвует в обеспечении антикоррупционной направленности деятельности органа власти при рассмотрении обращений граждан
ОПК-4. Способен организовывать внедрение и использование современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти	Использует современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Организует внедрение информационно-коммуникационных технологий в деятельность структурных подразделений. Участвует в обеспечении информационной открытости деятельности органа власти

Программой предусмотрено формирование или совершенствование следующих профессиональных компетенций:

- повышение эффективности планирования работы по рассмотрению обращений граждан в целях соблюдения установленных законом сроков их рассмотрения;
- обеспечение надлежащего учета обращений и результатов их хранения и систематизации обращений граждан;
- соблюдение принципов честности, справедливости и беспристрастности при взаимодействии с гражданами; понимание важности соблюдения этических норм в профессиональной деятельности;
- понимание принципов работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности;
- соблюдение норм законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности;
- разработка предложений по улучшению процессов взаимодействия с гражданами;
- грамотное составление ответов на обращения, соблюдение требований к оформлению документов; использование шаблонов и стандартов для ускорения процесса обработки запросов;
- соблюдение принципов честности, справедливости и беспристрастности при взаимодействии с гражданами; понимание важности соблюдения этических норм в профессиональной деятельности;
- профилактика возникновения конфликтов путем своевременного реагирования на жалобы и предложения;
- приобретения навыков управления эмоциями и стрессоустойчивость при общении с гражданами. Эмпатия к проблемам людей, умение проявлять сочувствие без потери профессионализма;
- планирование работы, чтобы все заявки при обращении граждан были рассмотрены в установленные сроки. ведение учета обращений и результатов их рассмотрения;
- обеспечение конфиденциальности информации, содержащейся в обращениях;
- владение современными информационными системами и программами для автоматизации работы с обращениями;
- владение современными телекоммуникационными технологиями при работе с обращениями граждан.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Общая трудоемкость программы составляет 42 часа: 40 аудиторных часов, в том числе лекционных занятий 18, практических занятий – 22, самостоятельная работа слушателей - 2 часа.

№ п/п	Наименование модулей	Всего часов	Теория	Форма контроля
1.	Модуль 1. Нормативно-правовое регулирование и методическое обеспечение работы с обращениями граждан Виды обращений в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».	6	3	-

	Правовое регулирование работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления. Подготовка локальных актов (структура и содержание), ведомственных инструкций, методических рекомендаций, административных регламентов. Регулирование защиты персональных данных при работе с обращениями граждан. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.			
2.	Модуль 2. Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан Порядок и принципы организации работы с обращениями граждан. Организация личного приема граждан должностными лицами. Рассмотрение письменных обращений граждан. Типичные ошибки государственных и муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан. Антикоррупционные аспекты работы с обращениями граждан.	6	3	-
3.	Модуль 3. Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти. Автоматизация процессов обработки обращений граждан с применением современных информационных технологий. Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан. Обращения, поступающие по нестандартным каналам: блог руководителя в интернете, вопросы и обращения в ходе теле- и радиоэфиров с участием должностных лиц. Расширение каналов коммуникации, общение со СМИ и работы в публичном пространстве. Интернет-приемные органов государственной власти. Использование современных технологий (нейросетей и других программных продуктов) при реализации коммуникационной стратегии ответственных органов.	4	3	-
4.	Модуль 4. Особенности работы с обращениями СМИ. Правовое регулирование работы с обращениями СМИ. Порядок предоставления запрашиваемой информации для СМИ.	2	1	-
5.	Модуль 5. Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами. Участие граждан в совершенствовании публичного управления. Формы участия населения в деятельности публичной власти. Обеспечение прозрачности и доступности информации.	2	2	-
6.	Модуль 6. Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления. Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан. Мониторинг, аналитическая и статистическая работа	2	2	-

	с обращениями. Обращения, требующие особого контроля.			
7.	Модуль 7. Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям Порядок формирования дел по обращениям граждан. Текущее хранение дел по обращениям граждан. Сроки хранения. Подготовка документов постоянного срока хранения к передаче в архив.	2	2	Зачет
8.	Модуль 8. Психологические аспекты в работе с гражданами. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Типы конфликтных личностей. Поведенческая стратегия во время конфликта и после него. Принципы эффективного взаимодействия в социальной и профессиональной среде. Техники коммуникации. Специфика собеседования по жалобам. Решение кейсов, мини-тренинги по управлению конфликтами.	8	1	-
9.	Модуль 9. Профилактика эмоционального выгорания, техники релаксации и антистрессовые программы Психологическое самосбережение. Антистрессовые программы для государственных и муниципальных служащих. Диагностический тренинг «Манипуляции: распознать и нейтрализовать». Методы распознавания и противодействия манипуляции. Вербальные и невербальные техники нейтрализации манипуляторов. Формирование антиманипулятивного поведения.	8	1	-
10.	Итого	40	18	

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК (примерный)

	Наименование учебных модулей	Виды учебной нагрузки	Недели	
			1	2
1	Нормативно-правовое регулирование и методическое обеспечение работы с обращениями граждан	теория	6	
		Практическая/ Самостоятельная работа	3	
2	Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан	Теория	6	
		Практическая/ Самостоятельная работа	3	
3	Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти.	Теория	4	
		Практическая/ Самостоятельная работа	3	
4	Особенности работы с обращениями СМИ.	Теория	2	
		Практическая/ Самостоятельная работа	2	
5	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами	Теория	2	
		Практическая/	2	

		Самостоятельная работа		
6	Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления.	Теория		2
		Практическая/Самостоятельная работа		2
7	Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям	Теория		2
		Практическая/Самостоятельная работа		2
8	Психологические аспекты в работе с гражданами.	Теория		8
		Практическая/Самостоятельная работа		1
9	Профилактика эмоционального выгорания, техники релаксации и антистрессовые программы	Теория		8
		Практическая/Самостоятельная работа		1

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

№ п/п	Название модуля (дисциплины)	Содержание учебного материала
1	Нормативно-правовое регулирование и методическое обеспечение работы с обращениями граждан	Виды обращений в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Правовое регулирование работы с обращениями граждан в органах государственной власти и теория местного самоуправления. Методические рекомендации по проведению общероссийского дня приема граждан. Подготовка локальных актов (структура и содержание), ведомственных инструкций, методических рекомендаций, административных регламентов. Регулирование защиты персональных данных при работе с обращениями граждан/ Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
2	Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан.	Порядок и принципы организации работы с обращениями граждан. Структура и штат подразделений по работе с письмами и обращениями граждан. Нормативно-правовое и научно-методическое обоснование. Расчет загрузки и численности персонала. Организация личного приема граждан должностными лицами. Рассмотрение письменных обращений граждан. Этапы работы с письменными обращениями граждан. Работа с письмами, заявлениями и жалобами. Методика подготовки и оформления писем ответов на запросы граждан. Основные принципы

		редактирования деловых текстов. Правила и нормы письменного делового взаимодействия. Как писать понятнее в официально-деловом стиле, оставаясь при этом в поле гос. структуры и сохраняя нормативность. Электронные обращения граждан, особенности подачи и рассмотрения. Типичные ошибки государственных и муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан. Сроки рассмотрения обращений граждан. Контроль за сроками исполнения обращений. Особенности работы с исходящей корреспонденцией. Защита конфиденциальных документов. Правила оформления документов. Порядок рассмотрения жалоб на небрежность и ненадлежащее рассмотрение предыдущих обращений. Ответственность за нарушение установленного законодательством порядка рассмотрения обращений. Административно-судебная практика, практика прокурорского надзора за законностью действий и решений должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан. Организация контроля органов государственной власти в субъектах по соблюдению законодательства в сфере рассмотрения обращений граждан. Антикоррупционные аспекты работы с обращениями граждан.
3	Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти.	Автоматизация процессов обработки обращений граждан с применением современных информационных технологий. Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан. Обращения, поступающие по нестандартным каналам: блог руководителя в интернете, вопросы и обращения в ходе теле- и радиоэфиров с участием должностных лиц. Расширение каналов коммуникации, общение со СМИ и работы в публичном пространстве. Интернет-приемные органов государственной власти. Автоматизация процессов обработки обращений граждан с применением современных информационных технологий. Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан. Обращения, поступающие по нестандартным каналам: блог руководителя в интернете, вопросы и обращения в ходе теле- и радиоэфиров с участием должностных лиц. Расширение каналов коммуникации, общение со СМИ и работы в публичном пространстве. Интернет-приемные органов государственной власти.
4	Особенности работы с обращениями СМИ.	Порядок предоставления запрашиваемой информации для СМИ. Правовое регулирование работы с обращениями СМИ.

5	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами.	Участие общественных, некоммерческих, экспертных организаций в работе с обращениями граждан и организаций. Разделение с ними нагрузки и ответственности за работу с обращениями и реализацию законных и конституционных прав и интересов граждан. Формы участия населения в деятельности публичной власти. Обеспечение прозрачности и доступности информации. Общественный контроль. Его роль в работе с обращениями. Значение обращений в развитии общественного контроля. Инструменты и меры гражданского и общественного реагирования на обращения и заявления, на действия или бездействие должностных лиц.
6	Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления.	Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан. Мониторинг, аналитическая и статистическая работа с обращениями. Обращения, требующие особого контроля. Ведение и принципы систематизации карточек в справочной картотеке.
7	Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан.	Локальное регулирование рассмотрения обращений. Централизованная (децентрализованная) система ведения делопроизводства по обращениям заявителей. Назначение лиц, уполномоченных рассматривать поступающие обращения. Прием, регистрация обращений. Заполнение регистрационно-контрольных форм. Ведение книги замечаний и предложений с учетом требований законодательства. Формирование дел и хранение обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сроки хранения документов. Подготовка документов постоянного срока хранения к передаче в архив.
8	Психологические аспекты в работе с гражданами.	Работа с агрессивной аудиторией. Как распознать эмоций других. Как правильно управлять чужими эмоциями. Работа с собственными негативными эмоциями. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Типы конфликтных личностей. Медиация или алгоритм нивелирования/разрешения конфликтов. Принципы эффективного взаимодействия в социальной и профессиональной среде. Техники коммуникации. Специфика собеседования по жалобам.
9	Профилактика эмоционального выгорания, техники релаксации и антистрессовые программы для государственных и муниципальных служащих.	Психологическое самосбережение. Профилактика профессионального выгорания. Стрессовые ситуации и пути выхода из них. Антистрессовые программы.

6. ФОРМА АТТЕСТАЦИИ

Контроль и оценка полученных знаний и навыков предполагает промежуточный и итоговый контроль.

3.1. Промежуточный контроль: проверка усвоенного материала и самостоятельной работы обучающихся преподавателем путем опроса и участия обучающихся в дискуссии, в том числе в практических занятиях, разборах ситуационных задач.

3.2. Итоговый контроль и оценочные средства: сдача обучающимися итогового теста по системе зачет/незачет.

Лицам, которые успешно прошли тестирование, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Контрольные вопросы к итоговой аттестации:

Вопрос 1. Какое максимальное количество дней предоставляется государственным органам для рассмотрения обращений граждан?

- a) 15 дней
- b) 20 дней
- c) 30 дней
- d) 45 дней

Вопрос 2. Может ли государственный орган продлить срок рассмотрения обращения гражданина?

- a) Нет, он обязан уложиться в установленный срок.
- b) Да, но не более чем на 30 дополнительных дней, предварительно уведомив об этом заявителя.
- c) Да, без ограничений, если требуется дополнительная проверка информации.
- d) Только в исключительных случаях, требующих проведения сложных экспертиз.

Вопрос 3. Какие виды обращений предусмотрены Законом № 59-ФЗ?

- a) Заявления, жалобы
- b) Заявления жалобы и предложения
- c) Заявления и ходатайства
- d) Ни одно из перечисленных
- e) Все вышеперечисленное

Вопрос 4. Какой вид обращения направлен на восстановление нарушенных прав?

- a) Предложение
- b) Ходатайство
- c) Жалоба
- d) Заявление

Вопрос 5. В каком случае государственный орган вправе оставить обращение без ответа?

- a) Если оно анонимное.
- b) Если в нем содержатся оскорбительные выражения.
- c) Если заявитель уже получил ответ ранее по тому же вопросу.
- d) Во всех вышеуказанных случаях.

Вопрос 6. Какое право имеет гражданин при подаче обращения?

- a) Получать информацию о ходе рассмотрения обращения
- b) Лично присутствовать при рассмотрении обращения
- c) Обжаловать решение, принятое по обращению
- d) Всё вышеперечисленное

Вопрос 7. Какой установлен срок для регистрации обращения гражданина.

- a) в течение 7 дней с момента поступления
- b) в течение 3 дней с момента поступления
- c) в течение недели с момента поступления
- d) в день поступления

Вопрос 8. В случае если рассмотрение обращения не входит в компетенцию органа государственной

области (органа местного самоуправления), то обращение:

- а) возвращается заявителю в течение общего срока рассмотрения обращения;
- б) возвращается заявителю в течение 7 дней с момента поступления
- с) направляется по подведомственности в орган, уполномоченный на рассмотрение в течение 7 дней с момента регистрации обращения
- д) направляется по подведомственности в орган, уполномоченный на рассмотрение в течение 7 дней с момента поступления обращения

7. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

При освоении каждой темы студенты самостоятельно изучают учебную и научную литературу и нормативно-правовые акты по рекомендованному списку, правовые позиции Конституционного Суда Российской Федерации, Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации, Верховного Суда Российской Федерации, акты Генерального прокурора Российской Федерации, опубликованные примеры текущей судебной практики.

При изучении программы «Организация работы с обращениями граждан: Современные технологии, оптимизация и повышение эффективности деятельности» используются следующие виды учебной работы слушателей:

конспектирование лекционного материала по теме программы, самостоятельное изучение раздаточных методических материалов;

ознакомление с нормативно-правовыми актами и анализ литературы (в том числе электронных источников информации) по предстоящей теме практических занятий, сравнительный анализ научных публикаций, выработка и обоснование собственной точки зрения на основе изученных источников;

изучение и анализ толкований и разъяснений, содержащихся в постановлениях Пленумов Высшего Арбитражного и Верховного Суда Российской Федерации, обобщениях судебной практики и отдельных постановлениях кассационных инстанций;

устное и письменное мотивированное решение ситуационных задач в ходе практических занятий;

подготовка к выполнению аудиторной письменной контрольной работы (тестирования).

Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления знаний слушателей, полученных ими на лекциях и в ходе самостоятельной работы, выработки навыков разрешения ситуационных вопросов на основе изученного законодательного и теоретического материала, а также приобретения навыков работы с обращениями граждан.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция РФ, опубликована на Официальном интернет-портале правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 06.10.2022.
2. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060.
3. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», «Собрание законодательства РФ», 16.02.2009, № 7, ст. 776.
4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451.
5. Федеральный закон от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации».
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, «Собрание законодательства РФ», 07.01.2002, N 1 (ч. 1), ст. 1.
7. Методические рекомендации по проведению общероссийского дня приема граждан, утвержденные

Администрацией Президента РФ 28.09.2017 № А1-3936о, протокол заседания от 28.09.2017 № 14.

8. Примерная инструкция по делопроизводству в государственных организациях, утвержденная приказом Росархива от 11.04.2018 № 44. Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 20.08.2018.
9. Манипулирование и защита от манипуляции. Виктор Шейнов, Издательство «Питер», 2014 г.
10. Программа управления своими эмоциями. Павел Федоренко, Илья Качай, Издательство «АСТ», 2021 г.
11. Психосоматика. Как выйти из круга панических атак, беспокойства, стресса и тревожных состояний. Павел Федоренко, Илья Качай, Издательство «АСТ», 2021 г.
12. Медиация как переговоры – рабочий сценарий. Е.Н. Иванова, Институт мира и исследования конфликтов. 2021 г.
13. Эмоциональный интеллект. Дэниэл Гоулман. Издательство «Манн, Иванов и Фербер», 2023 г.
14. Эмоциональный интеллект. Российская практика. Сергей Шабанов, Алена Алешина, Издательство «Манн, Иванов и Фербер», 2022 г.

СЕТЕВЫЕ РЕСУРСЫ

1. Российская газета: сайт. URL: <http://www.rg.ru>
2. Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>
3. Конституционный Суд Российской Федерации: сайт. URL: <http://www.ksrf.ru>
4. Верховный Суд Российской Федерации: сайт. URL: <http://www.vsrfr.ru>
5. Генеральная прокуратура Российской Федерации : сайт. URL: <http://www.genproc.gov.ru>
6. Президент России: сайт. URL: <http://www.kremlin.ru>
7. Правительство России: сайт. URL: <http://government.ru>
8. Юридическая Россия: федер. правовой портал. URL: <http://law.edu.ru>
9. Гарант: информ.-прав. портал. URL: <http://www.garant.ru>
10. Кодекс: законодательство, комментарии, консультации, судебная практика: сайт. URL: <http://www.kodeks.ru>
11. КонсультантПлюс: офиц. сайт. URL: <http://www.con-sultant.ru>

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При изучении слушателями программы «Организация работы с обращениями граждан: Современные технологии, оптимизация и повышение эффективности деятельности», приобретении ими знаний и формировании профессиональных компетенций используются следующие образовательные технологии:

лекции;
обсуждение;
решение ситуационных задач;
комментирование ответов слушателей;
дискуссия;
ролевые игры;
работа в малых группах и др.

Освоение программы повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан: Современные технологии, оптимизация и повышение эффективности деятельности» осуществляется как в рамках лекционных занятий, так и в процессе самостоятельной подготовки, активного участия слушателей в практических занятиях.

На лекциях раскрываются основные теоретические положения курса, в том числе в форме проблемного изложения.

При проблемном изложении материала используется педагогический прием, при котором лекция становится похожей на платоновский диалог, а построение материала моделирует познавательный процесс (формулируются первоначальные тезисы, идеи, принципы по теме лекции, а привлечение материала дополняется его историческим и сравнительным анализом и обобщением).

В дополнение к лекциям программа «Организация работы с обращениями граждан: Современные технологии, оптимизация и повышение эффективности деятельности» включает практические занятия под руководством преподавателя, на которых слушатели изучают нормативные правовые акты, судебную практику, выявляют проблемные вопросы по каждой теме, моделируют ситуации, в том числе конфликтные и способы решения.

В процессе учебной работы реализуется обращение к таким образовательным технологиям, как:
решение ситуационных задач — необходимый элемент усвоения слушателями принципов и норм деятельности в сфере работы с обращениями граждан, а также специфики судебных решений и прокурорского надзора в данной сфере. Решение ситуационных задач основывается на применении правовых норм и обобщении правоприменительной практики. По итогам решения ситуационных задач анализируются допущенные ошибки и возникшие у слушателей вопросы в целях закрепления полученных теоретических и практических знаний;

дискуссия — коллективное обсуждение, одна из активных форм работы со слушателями в группе. В рамках дискуссии предполагается публичное обсуждение вопросов по программе;

ролевые игры — разрешение споров, казусов и проблемных ситуаций в порядке имитации возможных реальных действий их участников;

работа в малых группах — комплекс психологических приемов обучения, предполагающих коллективное освоение слушателями примеров, стандартов, алгоритмов, технологий принятия решений и поиска согласованного решения возникающих проблем.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитория ООО «Компетенции будущего» для проведения лекционных и практических занятий, библиотечный фонд, оборудование для дистанционного проецирования в лекционных залах учебного материала — для демонстрации аналитических схем, таблиц, показа презентаций PowerPoint, компьютерное оборудование, включая доступ в Интернет.