

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

Директор Самарского филиала РАНХиГС

_____ В.А. Прудникова
« _____ » _____ 2025 г.

Утверждена
Ученым советом
Самарского филиала РАНХиГС
Протокол № 5 от 29.10.2025 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Организация работы с обращениями граждан в
государственном управлении»**

Самара, 2025

Разработчик программы ПК
Ведущий научный сотрудник
Самарского филиала РАНХиГС,
кандидат педагогических наук

В.В. Комаров

Руководитель программы
Директор Самарского филиала РАНХиГС,
кандидат педагогических наук, доцент

В.А. Прудникова

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Самарского филиала РАНХиГС от 29.10.2025 г., протокол № 5.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы повышения квалификации	4
1.1. Цель реализации	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	5
1.4. Категория слушателей	7
1.5. Форма обучения и срок освоения	7
1.6. Период обучения и режим занятий	7
1.7. Документ о квалификации	7
2. Содержание программы	7
2.1. Календарный учебный график	7
2.2. Учебный план	8
2.3. Рабочие программы дисциплин (модулей)	9
3. Организационно-педагогическое обеспечение	10
3.1. Кадровое обеспечение	10
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение программы	12
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	12
4. Оценка качества освоения программы	13

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Обучение направлено на развитие навыков работы с обращениями граждан при личном приеме и ответе на запросы при осуществлении обязанностей государственного (муниципального) служащего.

1.2. Нормативная правовая база

1. Рекомендации к компетенциям государственных гражданских служащих Министерства труда и социальной защиты РФ (Приказ Минтруда России №162н от 4 сентября 2012 г. «Об утверждении квалификационных требований к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей федеральными государственными гражданскими служащими Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации»).

2. Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих) Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

3. Профессиональный стандарт «Руководитель коммерческой (некоммерческой) организации», утвержденный Комиссией по профессиональным стандартам Российского союза Промышленников и предпринимателей Протокол №2 от 6.04 2010 года (версия 4.0).

4. Уровни квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов (приказ Минтруда России от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»).

5. Сайт Министерства труда и соцзащиты Российской Федерации // Реестр профессиональных стандартов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://profstandart.rosmintrud.ru/reestr-professionalnyh-standartov> (дата обращения 20.02.2023).

6. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 апреля 2014 №06–381.

7. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22 января 2015 №ДЛ-1/05вн).

8. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 августа 2017 №816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

9. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 №01-6230 «Об утверждении положения о применении в Академии электронного обучения. Дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

10. Приказ РАНХиГС от 19 апреля 2019 №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

11. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 № 02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции ОПК, ПК ¹ или трудовые функции (ПСК и СК)	Знания	Умения	Практический опыт:
<p>Осуществление видов профессиональной служебной деятельности в рамках государственной гражданской службы</p>	<p>ПСК: совершенствуются трудовые функции: Эффективное деловое взаимодействие при реализации функций государственной гражданской службы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Требования законодательства при работе с обращениями граждан в органы публичной власти; - Особенности работы с конфиденциальной информацией и персональных данных граждан; - Ответственность за нарушение установленных процедур и сроков рассмотрения обращений; - Этические аспекты работы с обращениями граждан; - Основные механизмы взаимопонимания; - Конструктивные и неконструктивные формы делового общения; - Особенности влияния и противодействия влиянию и манипулированию; - Основные понятия конфликтологии, классификация конфликтов; - Детерминанты конфликтности, методы профилактики конфликтов; - Стратегии выхода из конфликта 	<ul style="list-style-type: none"> - Применение нормативных актов при работе с обращениями граждан (ПК 1); - Организация работы с обращениями граждан (ПК2); - Правильное оформление письменных ответов на обращения граждан (ПК3); - Поиск необходимой информации для ответа на запрос граждан (ПК4); - Техники активного слушания и эффективного общения с гражданами (ПК 5); - Согласование позиций в общении, способность убеждать при донесении информации (ПК6); - Использование методов противодействия негативному влиянию и манипулированию (ПК7); - Методы продуктивного реагирования при втягивании в конфликт (ПК8); - Использование приемов речевой самообороны (ПК9) 	<ul style="list-style-type: none"> - Умение задавать вопросы - Приемы эмпатического слушания, обратной связи в общении; - Навыки классификации конфликтов по основным признакам; - Определение класса игр в общении; - Определение стилей реагирования в конфликте

¹ Включаемые в таблицу компетенции и трудовые функции формулируются в полном соответствии с утвержденным ПС.

1.4. Категория слушателей

Требования к слушателю программы:

уровень образования – среднее профессиональное или высшее профессиональное образование;

характеристика опыта профессиональной деятельности – государственные и муниципальные служащие, занимающие руководящие должности, а также служащие, включенные в кадровый резерв для занятия руководящих должностей.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная с применением дистанционных образовательных технологий.

Дистанционные образовательные технологии (ДОТ) включают проведение учебных занятий (лекционных и практических занятий) в режиме видеоконференцсвязи на платформе для проведения видеоконференций (Яндекс.Телемост). Доля времени контактной работы с преподавателем с использованием дистанционных образовательных технологий варьируется в зависимости от состава группы обучающихся (удаленности мест их проживания от областного центра).

Сводные данные по программе:

- общая трудоемкость программы (срок освоения): 36 часов;
- контактная работа (с применением ДОТ): 25 часов из них:
 - лекционные занятия: 11 часов;
 - практические занятия: 14 часов;
- самостоятельная работа: 9 часов;
- контроль – итоговая аттестация в форме тестирования на проверку знаний и «круглого стола»: 2 часа.

1.6. Период обучения и режим занятий

Период обучения составляет 6 дней. Период обучения может быть изменен в сторону увеличения в соответствии с пожеланиями обучающихся.

Занятия проводятся с применением дистанционных образовательных технологий с понедельника по субботу по 4–6 академических часов в день (начало занятий не ранее 08.00, завершение занятий – не позднее 20.00). Очный практикум проводится в один день в полном объеме.

1.7. Документ о квалификации

При успешном освоении программы выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

2. Содержание программы профессиональной переподготовки

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график заполняется с помощью условных обозначений:

УЗ – учебные занятия;

ТКУ – текущий контроль успеваемости;

П – практические занятия;

С – самостоятельная работа;

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий;

П ДОТ – практические занятия с применением дистанционных образовательных технологий;

ИА – итоговая аттестация.

Таблица 2

Период обучения - 6 дней					
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день
УЗ ДОТ П ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С	УЗ ДОТ П ДОТ С ИА

2.2. Учебный план

Таблица 3

№ 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	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (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	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме						Контактная самостоятельная
1	Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан	6						4	2		2		2				ПК1, ПК2	
2	Содержательные аспекты ответов на обращения граждан	6						4	2		2		2				ПК1, ПК2, ПК5	
3	Личный прием граждан	7						5	2		3		2				ПК5, ПК6, ПК7	
4	Основы эффективного делового общения	5						4	2		2		1				ПК3, ПК4, ПК5	
5	Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов	6						5	2		3		1				ПК8, ПК9	
6	Особенности электронной переписки и ведения деловой коммуникации в цифровой среде. Этика цифрового (сетевое) общения	4						3	1		2		1				ПК3	
	Итого:	34						25	11		14		9					
	Итоговая аттестация	2														2		
	Всего:	36						25	11		14		9			2		

2.3. Содержание программы по модулям

Таблица 4

Номер модуля и его наименование	Содержание модуля
1. Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан	<ul style="list-style-type: none"> - Требования к письменным обращениям - Правила регистрации письменных обращений - Права заявителей - Рассмотрение обращения по существу - Правила и сроки рассмотрения обращений - Требования к ответам на обращения и способом их отправки - Основания отказа в рассмотрении обращений
2. Содержательные аспекты ответов на обращения граждан	<ul style="list-style-type: none"> - Порядок действий при подготовке ответов на обращение граждан - Алгоритм ответа - Логика изложения и формулирования сути - Выбор стиля и лексики - Этика и эмпатия - Сложные случаи
3. Личный прием граждан	<ul style="list-style-type: none"> - Отличие личного приема от устного обращения - Кто проводит личный прием - Когда проводится личный прием - Предварительная запись на личный прием - Требования к помещению для проведения личного приема - Процедура личного приема - Оформление личного приема - Психологические правила беседы в ходе личного приема - Противодействие манипуляции на личном приеме - Прием душевнобольных
4. Основы эффективного делового общения	<ul style="list-style-type: none"> - Роль общения в жизни человека. Определение и стороны общения. Деловое общение, его особенности. - Мотивы и направленность общения. Факторы уверенного общения. - Основные виды общения. - Этапы общения. Обратная связь в общении. Средства общения. - Правила эффективного общения
5. Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> - Конфликтология: опорные понятия. - Причины конфликтов. - Детерминанты конфликтности: <ul style="list-style-type: none"> - особенности личностного восприятия; - барьеры коммуникации; - несовпадение рассуждений; - несбалансированное ролевое взаимодействие; - субъективная предрасположенность к конфликтам; - особенности взаимодействия в общении. - Структура и стадии конфликта. - Функции конфликтов. - Классификация конфликтов
6. Особенности электронной переписки и ведения деловой коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> - Основы электронного делового письма (понятие и виды деловых электронных писем, структура и оформление электронного письма, правила оформления письма, основные характеристики делового письма).

Номер модуля и его наименование	Содержание модуля
цифровой среде. Этика цифрового (сетевого) общения	<ul style="list-style-type: none"> – Эффективность коммуникаций в цифровых каналах (использование различных каналов связи: e-mail, мессенджеры, социальные сети; специфические особенности каждого канала коммуникации; как выбрать оптимальный канал для конкретной ситуации?). – Этикет сетевых коммуникаций (основные правила этики цифрового общения; нормы поведения в онлайн-переписке; принцип конфиденциальности информации и ответственность за ее распространение; работа с чувствительными вопросами и конфликтными ситуациями в цифровом пространстве). – Безопасность деловых коммуникаций в Интернете (правовые аспекты защиты персональных данных; рекомендации по обеспечению информационной безопасности; способы предотвращения фишинга и кибератак; соблюдение политики корпоративной информационной безопасности).

3. Организационно-педагогическое обеспечение

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом РАНХиГС.

Реализация программы обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю модуля, и систематически занимающимися научно-методической деятельностью.

Теоретическое и практическое обучение реализуется преподавателями, имеющим опыт работы в системе профессионального образования с целевой группой не менее 3 лет.

Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Наименование образовательной организации, которую окончил, направление подготовки (специальность), присвоенная квалификация	Основное/дополнительное место работы, должность, ученая степень, ученое (почетное) звание, дополнительные квалификации	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительным квалификациям	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
				Всего	в том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Комаров Вадим Владимирович	ВО, Самарский государственный университет, историк, преподаватель истории по специальности история	Самарский филиал РАНХиГС, ведущий научный сотрудник (основное место работы), кандидат педагогических наук Сертификат ВШГУ РАНХиГС «Специалист в области лично-профессиональной диагностики и комплексного ресурсного анализа управленческих кадров» 05.02.2025 Сертификат ВШГУ РАНХиГС «Эффективный руководитель» 06.03.2025 ПК «Технологии модерации и фасилитации групповой работы» 08.04.2024 №0000194977 ПК «Комплексный ресурсный анализ в оценке и развитии управленческого потенциала: методология и технология» 28.10.2024 № 000000023644	20	6	6	1. Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан 2. Содержательные аспекты ответов на обращения граждан 3. Личный прием граждан 4. Основы эффективного делового общения 5. Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов 6. Особенности электронной переписки и ведения деловой коммуникации в цифровой среде. Этика цифрового (сетевое) общения

3.2. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Самарский филиал РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение программы повышения квалификации и итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

МТО содержит специальное помещение: учебную аудиторию для проведения лекций, практических (семинарских) занятий и итоговой аттестации (в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий). Учебная аудитория укомплектована специализированной мебелью, оборудованием, расходными материалами, программным обеспечением, техническими средствами обучения и иными средствами, служащими для представления учебной информации слушателям.

Очные занятия проводятся по адресу: г. Самара, ул. Ново-Садовая, д. 106 строение 1, помещение н1.

Для обеспечения обучения имеется следующая материально-техническая база:

- 1 учебный класс вместимостью 25-30 человек. Учебный класс оснащен мебелью, средствами вентиляции и кондиционирования.

Оборудование:

- Ноутбук ASUS Laptop Q3 15 X515JF-BR240 Pentium 6805;
- Проектор INFOCUS IN116хv;
- Экран с электроприводом Lumien Eco Control 152x240 см;
- МФУ HP LaserJet Pro MFP M428fdn;
- Стандартный пакет Windows (лицензионные программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Power Point)).
- Облучатель-рециркулятор воздуха ультрафиолетовый бактерицидный передвижной «КРОН».

При реализации части программы в дистанционной форме используется платформа Яндекс.Телемост.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по завершении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте: sam@ranepa.ru.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. Ильин Е.П. Психология делового общения. СПб.: Питер, 2017. 240 с.
2. Как оставаться человеком на работе. Все грани эмоционального интеллекта / Глоулман Д. и др. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. 400 с.
3. Киган Р., Лейхи Л. Культура для каждого. Как стать организацией осознанного развития. М., 2017.
4. Кови С.- мл., Мерилл Р. Скорость доверия. М.: Альпина Паблишер, 2010.
5. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. М.: Издательство АСТ, 2017. 382 с.
6. Чалдини Р. Психология согласия / Роберт Чалдини; Пер. Э.И. Мельник. М.: Издательство «Э», 2017. 400 с.
7. Юнг Р. Психология убеждения. Главные секреты влияния на людей. СПб.: Питер, 2016. 240 с.
8. ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».
9. Методические рекомендации «20» по проведению общероссийского дня приема граждан, утв. Администрацией Президента РФ от 28.09.2017 №14.

4. Оценка качества освоения программы повышения квалификации

Итоговый контроль успеваемости – круглый стол, тестирование на проверку знаний по теме курса. Вопросы, обсуждаемые на круглом столе, содержат основные темы курса,

слушателям предлагается рассказать о возможностях (опыте) применения полученных знаний и навыков в практической деятельности, прояснить интересующие темы, дать обратную связь о качестве обучения, понятности и полезности изложения материала.