

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

**«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
Самарского филиала РАНХиГС
В.А. Прудникова
20.03.2026 г.**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

«Работа с обращениями граждан»

Разработчик:

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

Программа повышения квалификации рассмотрена на заседании ученого совета Самарского филиала РАНХиГС и рекомендована к реализации, протокол № 2 от 20.03.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	4
1.1. Цель реализации	4
1.2. Нормативные правовые акты	4
1.3. Планируемые результаты обучения	6
1.4. Категория слушателей	7
1.5. Форма обучения и срок освоения	7
1.6. Период обучения, срок освоения 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. Содержание программы по модулям	10
3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	11
3.1. Материально-техническое и программное обеспечение программы	11
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	12
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	13
5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

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

1.2. Нормативные правовые акты

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

2. Сайт Министерства труда и соцзащиты Российской Федерации // Реестр профессиональных стандартов. URL: <http://profstandart.rosmintrud.ru/reestr-professionalnyh-standartov>.

3. 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»).

4. 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.

5. 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»).

6. Указ Президента Российской Федерации от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (с изменениями)».

7. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 22 апреля 2025 г., регистрационный № 81928).

8. Приказ РАНХиГС от 22.09.2017 №01-6230 «Об утверждении положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

9. Приказ РАНХиГС от 19.04.2019 №02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

10. Приказ РАНХиГС от 02.12.2025 №02-02669_001 «Об утверждении порядка разработки и утверждения в Академии дополнительных профессиональных программ – программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».

11. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

1.3. Планируемые результаты обучения¹

Таблица 1

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Практический опыт	Знания	Умения
Осуществление видов профессиональной служебной деятельности в рамках государственной гражданской службы	ПСК: совершенствуются трудовые функции: Эффективное деловое взаимодействие при реализации функций государственной гражданской службы	<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 	<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; 	<ul style="list-style-type: none"> - Применение нормативных актов при работе с обращениями граждан (ПК1); - 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 (ПК5); - Согласование позиций в общении, способность убеждать при донесении информации (ПК6); - Использование методов противодействия

¹ Включаемые в таблицу компетенции и трудовые функции формулируются в полном соответствии с утвержденным ПС и рекомендациями: а) 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»); б) 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).

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Практический опыт	Знания	Умения
			<ul style="list-style-type: none"> - Основные понятия конфликтологии, классификация конфликтов; - Детерминанты конфликтности, методы профилактики конфликтов; - Стратегии выхода из конфликта 	<ul style="list-style-type: none"> негативному влиянию и манипулированию (ПК7); - Методы продуктивного реагирования при втягивании в конфликт (ПК8); - Использование приемов речевой самообороны (ПК9)

1.4. Категория слушателей

Требования к слушателю программы:

уровень образования – среднее профессиональное или высшее профессиональное образование;

характеристика опыта профессиональной деятельности – государственные и муниципальные служащие, ответственные за вопросы работы с обращениями граждан.

1.5. Формы и технологии обучения

Форма обучения – очная с применением ДОТ.

Дистанционные образовательные технологии (ДОТ) включают проведение учебных занятий (лекционных и практических занятий) в режиме видеоконференцсвязи на платформе для проведения видеоконференций (Яндекс Телемост).

1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий

Период обучения по очной форме составляет 6 дней.

Сводные данные по программе:

- общая трудоемкость программы (срок освоения): 36 часов;
- контактная работа: 8 часов из них:
 - лекционные занятия: 4 часов;
 - практические занятия: 4 часов;
- контактная работа с применением ДОТ: 18 часов из них:
 - лекционные занятия: 8 часа;
 - практические занятия: 10 часа;
- самостоятельная работа: 8 часов;
- контроль (итоговая аттестация в формате тестирования): 2 часа.

Занятия проводятся с применением дистанционных образовательных технологий с понедельника по субботу по 4 академических часа в день (начало занятий не ранее 08.00, завершение занятий – не позднее 22.00).

1.7. Документ о квалификации

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

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график заполняется с помощью условных обозначений:

УЗ – учебные (лекционные) занятия;

П – практические занятия;

С – самостоятельная работа;

ИА – итоговая аттестация.

Таблица 2

Период обучения - 6 дней					
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день
УЗ (2 ч.)	УЗ (2 ч.)	УЗ (2 ч.)	УЗ (2 ч.)	УЗ (2 ч.)	УЗ (2 ч.)
П (2 ч.)	П (3 ч.)	П (3 ч.)	П (2 ч.)	П (2 ч.)	П (2 ч.)
С (1 ч.)	С (2 ч.)	С (1 ч.)	С (1 ч.)	С (2 ч.)	С (1 ч.)
					ИА (2 ч.)

2.2. Учебный план

Таблица 3

№	Наименование раздела, модуля, дисциплины, темы, практики, стажировки	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО), 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	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции/ в интерактивной форме ⁵	Практические (семинарские/лабораторные) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
1	Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан	5						4	2	2			1				ПК1, ПК2	
2	Содержательные аспекты ответов на обращения граждан	7						5	2	3			2				ПК1, ПК2, ПК5	
3	Личный прием граждан	6						5	2	3			1				ПК5 – ПК7	
4	Основы эффективного делового общения	5	4	2	2		1										ПК3 – ПК5	
5	Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов	6						4	2	2			2				ПК8, ПК9	
6	Особенности электронной переписки и ведения	5	4	2	2		1										ПК3	

деловой коммуникации в цифровой среде. Этика цифрового (сетевого) общения																		
Итого:	34	8	4	4			2	18	8	10			6					
Итоговая аттестация	2																2	
Всего:	36	8	4	4			2	18	8	10			6				2	

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 4

Номер темы и наименование	Содержание темы
1. Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к письменным обращениям 2. Правила регистрации письменных обращений 3. Права заявителей 4. Рассмотрение обращения по существу 5. Правила и сроки рассмотрения обращений 6. Требования к ответам на обращения и способом их отправки 7. Основания отказа в рассмотрении обращений
2. Содержательные аспекты ответов на обращения граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Порядок действий при подготовке ответов на обращение граждан 2. Алгоритм ответа 3. Логика изложения и формулирования сути 4. Выбор стиля и лексики 5. Этика и эмпатия 6. Сложные случаи (практикум)
3. Личный прием граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отличие личного приема от устного обращения 2. Кто проводит личный прием 3. Когда проводится личный прием 4. Предварительная запись на личный прием 5. Требования к помещению для проведения личного приема 6. Процедура личного приема 7. Оформление личного приема 8. Психологические правила беседы в ходе личного приема 9. Противодействие манипуляции на личном приеме 10. Особенности при приеме душевнобольных
4. Основы эффективного делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль общения в жизни человека. Определение и стороны общения. Деловое общение, его особенности. 2. Мотивы и направленность общения. Факторы уверенного общения. 3. Основные виды общения. 4. Этапы общения. Обратная связь в общении. Средства общения. 5. Правила эффективного общения
5. Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликтология: опорные понятия. 2. Причины конфликтов. 3. 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. 4. Структура и стадии конфликта. 5. Функции конфликтов. 6. Классификация конфликтов
6. Особенности электронной переписки и ведения деловой коммуникации в	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы электронного делового письма (понятие и виды деловых электронных писем, структура и оформление электронного письма, правила оформления письма, основные характеристики делового письма).

Номер темы и наименование	Содержание темы
цифровой среде. Этика цифрового (сетевое) общения	<p>2. 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?).</p> <p>3. 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).</p> <p>4. 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)</p>

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое и программное 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, каб. 109.

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 IN116hv;
- 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.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Для реализации программы используются учебно-методическая документация, нормативные правовые акты, нормативная техническая документация, иная документация, учебная литература и иные издания, информационные ресурсы.

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (<http://pravo.gov.ru/>).

2. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (последняя редакция) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 19. Ст. 2060.

3. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (последняя редакция) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2009. № 7. Ст. 776.

4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (последняя редакция) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 31. Ст. 4179.

Основная литература

1. Государственное и муниципальное управление: учебник / под редакцией В. И. Петрова. 3-е изд., перераб. и доп. Москва: Юрайт, 2024. 415 с.

2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе. Манн, Иванов и Фербер, 2013.

3. Ильин Е.П. Психология делового общения. СПб.: Питер, 2017. 240 с.

4. Как оставаться человеком на работе. Все грани эмоционального интеллекта / Глоулман Д. и др. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. 400 с.

5. Кови С.- мл., Мерилл Р. Скорость доверия. М.: Альпина Паблишер, 2010.

6. Комментарий к Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (постатейный) / под редакцией С. А. Боголюбова. Москва: Юстицинформ, 2021. 192 с.

7. Лукинова О. Цифровой этикет: как не бесить друг друга в интернете. М.: Издательство «Эксмо», 2020. 240 с.

8. Ньюпорт К. Новые принципы делового общения. Пер. с англ. Ю. Распутиной. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022.

9. Правовое обеспечение государственного и муниципального управления: учебник и практикум для вузов / И. В. Руденко [и др.]; под общей редакцией И. В. Руденко. Москва: Юрайт, 2023. 281 с.

10. Савоськин А. В. Обращения граждан в Российской Федерации: учебное пособие. Москва: Проспект, 2022. 256 с.

11. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. М.: Издательство АСТ, 2017. 382 с.

12. Чалдини Р. Психология согласия; пер. Э.И. Мельник. М.: Издательство «Э», 2017. 400 с.

13. Юнг Р. Психология убеждения. Главные секреты влияния на людей. СПб.: Питер, 2016. 240 с.

Дополнительная литература

1. Астафичев П. А. Конституционно-правовой институт обращений граждан в условиях цифровизации государственного управления // Конституционное и муниципальное право. 2023. № 4. С. 15-21.

2. Иванова Е.А., Смирнов С.В. Платформа обратной связи (ПОС) как современный инструмент взаимодействия власти и общества // Вопросы государственного и муниципального управления. 2024. № 1. С. 112-128.

3. Михеева, И. В. Административная ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан: проблемы правоприменения // Административное право и процесс. 2022. № 8. С. 45-50.

4. Профессиональная этика и антикоррупционное поведение служащих: учебно-методическое пособие / сост. Н. Н. Ковалева. Санкт-Петербург: Лань, 2023. 180 с.

5. Смоленская А. А. Работа с обращениями граждан в социальных сетях: новые стандарты публичной власти // Государственная власть и местное самоуправление. 2023. № 11. С. 22-26.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговый контроль успеваемости – тестирование на проверку знаний по темам курса.

Результаты тестирования оцениваются по 100-балльной шкале (проценты правильных ответов). Пороговое значение положительного прохождения теста - 60 баллов.

Примеры тестовых вопросов

1. Если в заявлении гражданина в орган публичной власти отсутствует фамилия заявителя, то такое заявление:

а) не подлежит рассмотрению

б) подлежит рассмотрению в любом случае

в) подлежит рассмотрению в зависимости от ситуации

2. Письменное обращение гражданина в орган публичной власти подлежит обязательной регистрации:

а) в день поступления обращения

б) в течении трех дней с момента поступления обращения

в) в течении пяти дней с момента поступления обращения

3. В какие сроки ответ на обращение должен быть направлен заявителю?

а) как правило, в день подписания ответа

б) в течении трех дней с момента подписания ответа

в) в течении трех дней с момента регистрации ответа

4. Какой срок установлен для рассмотрения обращения граждан в органах государственной власти?

а) 10 дней со дня регистрации обращения

б) 30 дней со дня регистрации обращения

в) 60 дней со дня регистрации обращения

5. Какие формы ответа на обращение граждан предусмотрены законом?

а) Официальный ответ в виде письма или электронного документа

б) только письменный ответ на официальном бланке

в) только устный ответ при личном приеме

6. основанием для отказа в рассмотрении обращения в орган публичной власти может быть:

а) анонимность обращения

б) обжалование судебного решения

в) невозможность перенаправить жалобу в вышестоящий орган по подведомственной принадлежности в силу принципа «никто не судья в своем деле»

г) нечитаемость обращения

д) все вышеперечисленные основания

7. Что означает понятие «личный прием» в контексте госорганов?
- а) встреча гражданина с должностным лицом
 - б) формальная процедура, фиксируемая и регистрируемая, с установлением сроков и результатов рассмотрения**
 - в) разговор с должностным лицом по телефону
8. Является ли проставление даты заявителем обязательным элементом обращения в орган публичной власти?
- а) да
 - б) нет**
 - в) в зависимости от содержания обращения
9. В каких случаях при регистрации обращения граждан в органы публичной власти составляется акт?
- а) на письма, содержащие денежные знаки, ценности, ценные бумаги
 - б) на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения
 - в) в случаях, когда в конверте обнаруживается отсутствие заявленных документов
 - г) во всех перечисленных выше случаях**
10. Могут ли привлекаться третьи лица из числа сотрудников органа публичной власти к личному приему граждан?
- а) да**
 - б) нет
 - в) в исключительных случаях
11. При проведении личного приема гражданам должно быть обеспечено:
- а) только обсуждение заявленного вопроса
 - б) модерирование приема, регистрация обращения и выдача уведомления о результатах**
 - в) прием без регистрации и без уведомления
12. Какое количество обращений гражданин вправе направить одному должностному лицу одновременно?
- а) только одно обращение
 - б) два обращения
 - в) не более трех обращений
 - г) ограничение законом не установлено**
13. Что должно содержать уведомление о переадресации обращения гражданина другому государственному органу?
- а) причина перенаправления обращения
 - б) адрес органа, куда направлено обращение
 - в) информация о сроках рассмотрения
 - г) все вышеперечисленное**
14. Кто вправе обратиться с личным приемом в органы публичной власти?
- а) только граждане Российской Федерации
 - б) граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства**
 - в) только совершеннолетние граждане РФ
 - г) только зарегистрированные избиратели

15. Какое решение принимается органом власти, если обращение признано необоснованным?

- а) передача другому органу власти
- б) направление разъяснений заявителю**
- в) оставление обращения без рассмотрения
- г) принятие мер административного воздействия

5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПК1 Применение нормативных актов при работе с обращениями граждан	Знает положения закона № 59-ФЗ и иных профильных актов, регламентирующих права граждан и обязанности должностных лиц. Умеет юридически грамотно квалифицировать суть обращения, определять подведомственность и сроки рассмотрения. Владеет навыками применения актуальных правовых норм для подготовки законного и обоснованного решения
ПК2. Организация работы с обращениями граждан	Знает порядок регистрации, маршрутизации, контроля исполнения и архивирования поступающих обращений. Умеет использовать системы электронного документооборота (СЭД) для распределения задач и контроля дедлайнов. Владеет навыками администрирования полного жизненного цикла обработки обращения гражданина
ПК3 Правильное оформление письменных ответов на обращения граждан	Знает требования ГОСТ к оформлению организационно-распорядительной документации и нормы официально-делового стиля. Умеет составлять структурно выверенные, грамотные и логичные ответы без излишней бюрократизации (канцеляритов). Владеет навыками делового письма и адаптации сложного юридического текста на понятный для заявителя язык
ПК4 Поиск необходимой информации для ответа на запрос граждан	Знает источники достоверных данных, внутренние регламенты ведомства и правила межведомственного взаимодействия (СМЭВ). Умеет анализировать базы данных, формировать внутренние и внешние запросы для сбора фактуры по обращению. Владеет методами оперативного сбора, верификации и систематизации информации по существу заданного вопроса
ПК5 Техники активного слушания и эффективного общения с гражданами	Знает психологические основы коммуникации, виды активного слушания (эмпатическое, рефлексивное) и барьеры восприятия. Умеет применять техники уточнения, парафраза и резюмирования при личном приеме или телефонном разговоре. Владеет навыками установления доверительного контакта и точного выявления истинной проблемы заявителя
ПК6 Согласование позиций в общении, способность убеждать	Знает правила аргументации, логики и этические нормы убеждающей коммуникации государственного служащего. Умеет доносить официальную позицию органа власти корректно, последовательно и с опорой на объективные факты. Владеет техниками конструктивного диалога, поиска компромиссов и преодоления коммуникативных барьеров

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПК 7 Использование методов противодействия негативному влиянию	<p>Знает виды психологических манипуляций, маркеры токсичного общения и попыток психологического давления.</p> <p>Умеет распознавать скрытые мотивы собеседника, блокировать манипулятивные уловки и сохранять нейтралитет.</p> <p>Владеет навыками ассертивного (уверенного) поведения и удержания контроля над ходом беседы</p>
ПК 8 Методы продуктивного реагирования при втягивании в конфликт	<p>Знает динамику развития конфликтных ситуаций и алгоритмы управления инцидентами в профессиональной сфере.</p> <p>Умеет снижать эмоциональное напряжение собеседника и переводить диалог из деструктивного в рациональное русло.</p> <p>Владеет методами деэскалации конфликта и сохранения стрессоустойчивости в критических ситуациях</p>
ПК 9 Использование приемов речевой самообороны	<p>Знает границы профессиональной этики служащего и допустимые рамки реагирования на агрессивное речевое поведение.</p> <p>Умеет корректно, но твердо пресекать хамство, используя техники «амортизации» и стандартные речевые модули.</p> <p>Владеет навыками защиты личных и профессиональных границ без проявления ответной агрессии</p>

**Сведения о преподавательском составе и ведущих специалистах
(кадровая справка)**

Ф.И.О. преподавателя/ведущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительные квалификации	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
Комаров Вадим Владимирович	Самарский государственный университет, историк, преподаватель истории по специальности история	<p>Сертификат ВШГУ РАНХиГС «Специалист в области личностно-профессиональной диагностики и комплексного ресурсного анализа управленческих кадров» 05.02.2025</p> <p>Сертификат ВШГУ РАНХиГС «Эффективный руководитель» 06.03.2025</p> <p>ПК «Технологии модерации и фасилитации групповой работы» 08.04.2024 №0000194977</p> <p>ПК «Комплексный ресурсный анализ в оценке и развитии управленческого потенциала: методология и технология» 28.10.2024 № 000000023644</p>	31 год	<p>Нормативные и организационные аспекты рассмотрения традиционных письменных обращений граждан</p> <p>Содержательные аспекты ответов на обращения граждан</p> <p>Личный прием граждан</p> <p>Основы эффективного делового общения</p> <p>Основные понятия конфликтологии. Формы, причины и классификация конфликтов</p> <p>Особенности электронной переписки и ведения деловой коммуникации в цифровой среде. Этика цифрового (сетевое) общения</p>