АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ»

ПРИНЯТО	«УТВЕРЖДАЮ»:
Педагогическим советом	Директор АНО ДПО
АНО ДПО «Институт развития компетенций»	«Институт развития компетенций»
Протокол № 29.03/1 – ДОП	_____ Шелихова М.М.
от 29.03.2022 г.	30 марта 2022 г.

АННОТАЦИЯ
К ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

(программа повышения квалификации)

«Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: нормативные требования, практика и опыт»

для государственных гражданских служащих

(очная форма обучения с отрывом от исполнения должностных обязанностей)

Сургут, 2022

1.1. Цели, задачи и назначение программы

Целью образовательной программы дополнительного профессионального образования (далее по тексту - ОП ДПО) - программы повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: нормативные требования, практика и опыт» - является повышение профессионального уровня государственных гражданских служащих в рамках имеющейся квалификации посредством комплексного обновления и систематизации знаний в сфере организации работы с обращениями граждан и организаций.

Задачи ОП ДПО:

– ознакомить с организационно-правовыми основами работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;

– ознакомить с организационным и документационным сопровождением работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;

– ознакомить с современными средствами информационных технологий сопровождения работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;

– сформировать навыки ведения личного приёма граждан;

– сформировать умения и навыки организации и проведения работы по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления (в том числе, навыки ведения переписки с заявителем, должностными лицами и организациями, навыки работы с документами, умения и навыки использования средств современных информационных технологий при работе с обращениями граждан).

Назначение программы повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: нормативные требования, практика и опыт» - способствовать повышению эффективности профессиональной служебной деятельности гражданских служащих на основе

требований профессиональных стандартов. Программа носит практикоориентированный характер.

1.2. Преемственность ОП ДПО и соответствие требованиям нормативно-правовых актов Российской Федерации

ОП ДПО:

1) *осуществляется в соответствии с* Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2006 года № 1474 «О дополнительном профессиональном образовании государственных гражданских служащих Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 года № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Приказом Минобрнауки России от 10 декабря 2014 года № 1567 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата)»; Приказ Минтруда России от 06.05.2015 N 276н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией" (Зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2015 N 37509)

2) *учитывает квалификационные требования* к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации о государственной гражданской службе: Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 года № 362 «Об утверждении государственных требований к профессиональной переподготовке, повышению квалификации и стажировке государственных гражданских служащих Российской Федерации».

1.3. Требования к результатам освоения ОП ДПО:

Обучающийся, освоивший программу повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: нормативные требования, практика и опыт», должен обладать следующими *общекультурными и профессиональными компетенциями* (в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению деятельности организации"):

– готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);

– способность вырабатывать решения, учитывающие правовую и нормативную базу (ПК-10).

Карта критериев оценивания компетенций представлена в Приложении 1 к данной ОП ДПО.

В результате освоения ОП ДПО обучающийся должен:

Знать:

организационно-правовые основы работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;

– методологию и социально-психологические основы работы с обращениями граждан.

Уметь:

– осуществлять организационное и документационное сопровождение работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;

– осуществлять консультационную и разъяснительную работу в рамках проведения приёма граждан по личным вопросам, в процессе работы с обращениями граждан.

Владеть:

– навыками организации и проведения работы по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления (в том числе, навыки ведения личного приёма и переписки с заявителем, переписки иного с должностными лицами и организациями, навыки работы с документами при работе с обращениями граждан).

1.4. Связь ОП ДПО с профессиональными стандартами:

ОП «Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: нормативные требования, практика и опыт»	ПС «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»	Специалист

1.5. Результаты освоения ОП ДП на основе требований профессионального стандарта

ОП ДПО направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения трудовой функции, вида профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией". . Определение результатов освоения ОП ДПО на основе профессионального стандарта представлено в таблице результатов освоения программы в Приложении 1 к программе.