

Министерство образования Пензенской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Пензенской области «Пензенский социально-педагогический колледж»
(ГАПОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ПО
«Пензенский социально-педагогический
колледж»
Л.Н. Петрова



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

Работа с обращениями граждан

г. Пенза, 2025

Раздел № 1 «Комплекс основных характеристик программы»

1. 1 . Пояснительная записка

Изучение данного курса позволит студентам направления 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение грамотно пользоваться законодательными документами и нормативными актами по работе с обращениями граждан и в соответствии с ними организовывать работу с этой категорией документов, которая ведется отдельно от общего делопроизводства и имеет свои особенности.

Предмет изучения курса – развитие законодательно-нормативного регулирования работы с письменными и устными обращениями граждан или их коллективов в органы власти и к должностным лицам в историческом и современном аспекте и технология работы с ними.

В результате изучения дисциплины, студенты должны иметь представление о современных требованиях к организации работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

Актуальность, новизна и ориентальность дисциплины обеспечивается тем, что в сфере организации работы с обращениями граждан постоянно происходит актуализация нормативно-правовых и нормативно-методических документов, либо принятие новых документов для органов исполнительно власти, органов местного самоуправления, организаций и учреждений России. При проведении практических занятий для выполнения ряда групповых и индивидуальных заданий по данной дисциплине студентам необходим свободный доступ к глобальной сети Интернет для работы с информационными ресурсами, к сайтам федеральных региональных органов власти, а также к специализированным сайтам по делопроизводству.

Ориентальность дисциплины заключается в ее связи с дисциплинами правовой и исторической направленности.

Студенты на практических занятиях знакомятся с законодательными, нормативными и методическими источниками.

Педагогическая целесообразность программы заключается в установлении руководством ФАГОУ ПО «Пензенский социально-педагогический колледж» деловых связей с организациями, занимающихся работой с обращениями граждан. Это обстоятельство позволит проводить интерактивные формы обучения, путем посещения данной организации на практических занятиях с целью ознакомления работы по организации работы с обращениями граждан.

1.2. Цель и задачи программы

Цель дисциплины – рассмотреть особенности и специфику организации и документирования работы с письменными и устными обращениями граждан, а также – историю развития института обращений в рамках эволюции государственного и политического управления в России.

В результате изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение студентами истории развития института обращений в России с XI века до настоящего времени;
- изучение студентами процесса применения законодательной базы по обращениям граждан во властные структуры в России;
- освоение всех этапов движения и организации работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив;
- изучение организации личного приема граждан;
- изучение студентами современных методов документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти.

1.3. Содержание программы

Тема 1. Законодательная база, регламентирующая работу с обращениями граждан в

истории Российского государства

Сравнение исторических периодов в развитии законодательства, регламентирующего деятельность по обращениям граждан. Приказной период. Коллежский период. Елизаветинский период. Советский период. Законодательная база, регламентирующая организацию работы по обращениям граждан в современной России (конец XX – начало XXI).
знать: становление и развитие порядка подачи челобитий прошений и рассмотрение обращений граждан в различные исторические периоды;
уметь: самостоятельно работать с различными источниками информации, оперировать базовыми знаниями;
задание: сравнить исторические периоды в развитии законодательства, регламентирующего деятельность по обращениям граждан; провести анализ современного периода на федеральном и региональном уровнях.

Тема 2. Организация личного приема граждан

Сроки регистрации и рассмотрения обращений в ходе личного приема. Документы, предоставляемые гражданам при личном приеме. Документы, предоставляющие внеочередной личный прием в органах власти. Причины отказа гражданину в дальнейшем рассмотрении его обращения.
знать: перечень документов предоставляемых гражданином при личном приеме;
уметь: организовать работу приемной по обращениям граждан;
задание: составить документы (заявление, предложение, жалобу) от лица обратившегося гражданина и зарегистрировать их.

Тема 3. Организация работы с обращениями граждан. Работа административного

регламента

Основное назначение административного регламента. Законодательные акты, регламентирующие создание административного регламента. Реквизиты административного регламента. Основные разделы административного регламента. Раздел «Общие положения». Раздел «Стандарт предоставления муниципальной услуги». Раздел «Административные процедуры предоставления муниципальной услуги». Раздел «Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги». Раздел «Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги». Порядок разработки административного регламента. Порядок утверждения административного регламента.
знать: законодательную и нормативно-методическую базу, регламентирующую работу с обращениями граждан.
уметь: применять локальные нормативные акты и нормативно-методические документы по работе административного регламента.

задание: разработать проект административного регламента по исполнению государственной функции «организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации»

Тема 4. Информационные технологии в работе с обращениями граждан

Виды информационных систем, используемые для организации работы с обращениями граждан. Основные порталы федеральных органов власти. Портал Президента Российской Федерации. Портал Правительства Российской Федерации. Сайт федерального собрания Российской Федерации. Сайт Конституционного Суда Российской Федерации. Сайт Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации. Основные принципы работы порталов органов исполнительной власти регионального уровня. Подача обращений в Правительство Пензенской области. Подача обращений в администрацию г. Пензы. Портал государственных услуг в Российской Федерации. Особенности работы с обращениями граждан на портале государственных услуг.
знать: основные принципы работы порталов федеральных органов исполнительной власти регионального уровня.
уметь: подать обращение в Правительство Пензенской области.
задание: изучить структуру порталов федеральных органов власти, портала Президента Российской Федерации, портала Правительства Российской Федерации, сайта федерального

обращения Российской Федерации, сайта Конституционного Суда Российской Федерации, сайта полномочного по правам человека.

1.4. Планируемые результаты

- В результате освоения программы слушатель должен уметь:
- организовать работу приемной по обращениям граждан;
 - применять локальные нормативные акты и нормативно-методические документы по разработке административного регламента;
 - подать обращение в Правительство Ленинградской области.
- В результате освоения программы слушатель должен **знать**:
- становление и развитие порядка подачи челобитий прошений и рассмотрение обращений граждан в различные исторические периоды;
 - перечень документов предоставляемых гражданином при личном приеме;
 - основные принципы работы порталов федеральных органов власти, органов исполнительной власти регионального уровня.

Раздел № 2. «Комплекс организационно-педагогических условий»
2.2. Тематический план учебной дисциплины.

Наименован не разделов и тем	1	Тема 1. Законодатель ная база, регулирующая работу с гражданами в истории Российского государства.	Тема 2. Организация личного приема граждан.
Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	2	Содержание учебного материала	
		Приказной период. Коллежский период. Министерский период. Советский период.	
		Использовать предложенные документы, определить, о чем идет речь в данном обращении.	
		Выписать из Генерального регламента обязанности секретаря относительно полученных обращений	
		Выписать из Манифеста виды жалоб и прошений, которые не принимались к рассмотрению	
		Самостоятельная работа	
		Определить законодательную базу, регулирующую организацию работы по обращениям граждан в современной России (конец XX – начало XXI)	
		Содержание учебного материала	
		Нормативные акты, регламентирующие личный прием граждан	
		Порядок записи граждан на личный прием	
		Сроки регистрации и рассмотрения обращений в ходе личного приема	
		Документы, предоставляемые гражданином при личном приеме	
		Документы, регламентирующие внеочередной личный прием в органах власти	
		Причины отказа гражданину в дальнейшем рассмотрении его обращения	
		Составить график личного приема граждан	
		Подготовить приказ об утверждении графика личного приема	
		Внести данные в журнал учета личного приема граждан	
		Составить письмо с объяснением причин отказа	
		Оформить письмо с объяснением причин отказа	
		Составить заявление от лица, обратившегося гражданина.	
		Оформить заявление от лица, обратившегося гражданина.	
		Оформить предложение от лица, обратившегося гражданина.	
		Составить жалобу от лица, обратившегося гражданина.	
		Оформить жалобу от лица, обратившегося гражданина.	

Тема 3. Организация работы с обращениями граждан. Разработка административного регламента	7	Разработать журнал регистрации обращений граждан.
	8	
	9	Зарегистрируйте заявление.
	0	Зарегистрируйте предложение.
	1	Зарегистрируйте жалобу.
	2	Заполнить карточку личного приема
	Самостоятельная работа	
	Ответить письменно на следующие вопросы: 1. Каким нормативным актом (статья, пункт) предусмотрено право граждан на внеочередной личный прием в органах власти? 2. Как оформляются и регистрируются письменные документы, составленные в ходе личного приема? 3. Какая работа проводится с резолюцией руководителя по устному обращению граждан?	
	Содержание учебного материала	
	.	Основное назначение административного регламента.
	.	Законодательные акты, регламентирующие создание
	.	Реквизиты административного регламента.
	.	Основные разделы административного регламента.
	.	Раздел «Общие положения».
	.	Раздел «Стандарт предоставления муниципальной услуги».
	.	Раздел «Административные процедуры предоставления муниципальной услуги».
	.	Раздел «Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги».
	.	Раздел «Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги».
	0	Порядок разработки административного регламента.
	1	Порядок утверждения административного регламента.
	2	Изучить административный регламент Правительства Пензенской области по исполнению государственной функции «Организация работ по рассмотрению обращений граждан».
	3	Согласно выбранному варианту разработать проект административного регламента для администрации района Пензенской области.
	4	Согласно выбранному варианту подготовить проект административного регламента для администрации района Пензенской области.
	5	Согласно выбранному варианту подготовить проект административного регламента для администрации района Пензенской области.
	.	Оформить в соответствии со всеми реквизитами и

7.2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

6 приложениями.	7 приложениями.	Самостоятельная работа		.
		Оформить в соответствии со всеми требованиями и		
		Отвечать письменно на следующие вопросы: 1. Каково назначение административного регламента? 2. Где размещается проект административного регламента? 3. Что является предметом независимой экспертизы? 4. Что является предметом экспертизы проектов административных регламентов? 5. Какие органы проводят экспертизы проектов административных регламентов?		.
Тема 4. Информационные технологии в работе с обращениями граждан				
		Содержание учебного материала		.
		Виды информационных систем, используемые для организации работы с обращениями граждан.		.
		Основные порталы федеральных органов власти.		.
		Портал Президента Российской Федерации.		
		Изучить структуру портала Президента РФ		
		Портал Правительства Российской Федерации.		
		Изучить структуру портала Правительства РФ.		
		Сайт федерального собрания Российской Федерации.		
		Изучить структуру сайта федерального собрания РФ.		
		Сайт Конституционного Суда Российской Федерации.		
		Изучить структуру сайта Конституционного Суда РФ.		0
		Сайт Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.		1
		Основные принципы работы порталов органов исполнительной власти регионального уровня		2
		Подача обращений в Правительство Пензенской области.		3
		Подача обращений в администрацию г. Пензы		4
		Портал государственных услуг в Российской Федерации.		5
		Особенности работы с обращениями граждан на портале государственных услуг		6
		На портале федеральных органов власти изучить степень информационной наполненности в части работы с обращениями граждан		7
		Самостоятельная работа обучающихся		
		Изучить портал органа власти на предмет организации работы с электронными обращениями граждан. Проанализируйте полученную информацию.		

Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по дополнительной общеразвивающей программе: преподаватели имеют высшее педагогическое образование с квалификацией «Преподаватель специальных дисциплин».

Материально – технические условия реализации программы

п/п	Наименование специализированных учебных кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения	Материально – технические условия реализации программы	
				Учебный кабинет	Комбинированные занятия Лекции Практические занятия Методический кабинет наглядные пособия. материал,

2.3. Формы аттестации

После изучения каждой новой темы студенты формируют необходимые комплекты документов.

За выполненные практические работы студенты получают оценки, результаты фиксируются в журнале.

Итоговый контроль

Итоговый контроль проходит в форме экзамена. Экзамен проводится в форме ответа на теоретический вопрос и представления комплекта необходимых документов.

2.4. Оценка качества освоения программы

Контрольно – измерительный материал по учебной дисциплине

После прохождения данной учебной дисциплины студенты должны владеть и уметь применять полученные знания и практические навыки в практической, профессиональной деятельности.

2.5. Методические материалы

Занятия проводятся после основных занятий с использованием различных методов (словесный, наглядный практический; объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, частично-поисковый, исследовательский).

На занятиях создаются условия для формирования практических навыков, используя различные методы (убеждение, поощрение, стимулирование, мотивация и др.).

Программой предусмотрены различные формы организации учебных занятий (беседа, ... выставка, конкурс, лекция, наблюдение, практические занятия).

При проведении занятий используются технологии индивидуализации обучения, технологии группового обучения, технологии дифференцированного обучения, технологии разноразового обучения, технологии развивающего обучения, технологии проблемного обучения, здоровьесберегающая технология)

При изучении нового материала повторяются или знакомятся с техникой безопасности с оборудованием. Выполнению практической работы предшествует описание процедуры, показ выполнения работы по данной процедуре. Во время практической работы ведется фронтальная и индивидуальная работа со студентами. В конце занятия подводятся итоги работы и оценивание в форме просмотра. На каждом занятии используется методический материал, СРС консультант Плюс.

Информационно – методические условия реализации программы			
Наименование учебной дисциплины	Перечень литературы, Интернет – ресурсы	Наглядный материал:	
«Организация работы с обращениями граждан»	1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993). 2. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". 3. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". 4. Постановление Правительства Пензенской обл. от 11.05.1999 N 78-пп "О Регламенте Правительства Пензенской области". 5. Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предположениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях // постановление от 30 ноября 1981 года утверждено государственным комитетом СССР по науке и технике № 463 государственным комитетом по стандартам № 162 главным архивным управлением при Совете Министров СССР 6. ГОСТ Р 7.08.0-2013 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроездство и архивное дело. Термины и определения. 7. Л.Р.Финонова, Ю.Г. Юрина Организация работы с обращениями граждан. Методические указания к выполнению лабораторных работ. Пенза, 2015. 8. Полное собрание законов Российской империи. Собр. I, т. I. 9. Давыдова Э.Н., Рыбаков А.Е. Работа с обращениями граждан : учебник./ Э.Н. Давыдова, А. Е. Рыбаков. – Минск. : Ретиспр, 2010. 10. Вавилова А.А. Как работать с обращениями граждан. Практика муниципального управления. - 2007 11. Миронов М.А., Сурков А.П. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов)/ М. А. Миронов, А.П. Сурков. – М.: «Известия», 2008.	Образцы документов	