Профессиональное образовательное учреждение
«Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»
(ПОУ «КПОТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ПОУ «Колледж
предпринимательства и отраслевых
технологий»
_____ Королева Л.А.
27.12.2023 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01FAB68500B1AF10874C3DA9E0228EC880
Владелец: КОРОЛЕВА ЛЮДМИЛА АНАТОЛЬЕВНА
Действителен: с 22.02.2023 до 22.05.2024

Дополнительная профессиональная программа

(программа повышения квалификации)

«Требования законодательства о рассмотрении обращений граждан и организаций»

Челябинск, 2023 год

УТВЕРЖДЕНО:

Приказ директора

№ 391 от «27» декабря 2023 г.

Протокол Педагогического совета

№ 4 от «27» декабря 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Протокол Учебно-методического совета

№ 4 от «26» декабря 2023 г.

Протокол Студенческого комитета

№ 4 от «26» декабря 2023 г.

Протокол Родительского комитета

№ 4 от «26» декабря 2023 г.

Дополнительная профессиональная программа разработана в соответствии с пунктом 9 приказа Министерства образования и науки Российской Федерации №499 от 01.07.2013 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», а также с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1244 от 15.11.2013 года «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

При реализации дополнительной профессиональной программы используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии и электронное обучение.

Дополнительная профессиональная программа

(программа повышения квалификации)

«Требования законодательства о рассмотрении обращений граждан и организаций»

1. Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа (программа повышения квалификации) направленна на повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Программа разработана в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Приказом МВД России от 14.11.2022 N 855 "Об утверждении Регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации", Приказом Росгвардии от 09.06.2017 N 170 (ред. от 20.03.2023) "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации".

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются: лица, получающие среднее профессиональное образование по специальности 40.02.02 «Правоохранительная деятельность» и 40.02.03 «Право и судебное администрирование»

2. Планируемые результаты обучения

В результате обучения дополнительных профессиональных программ слушатель должен освоить:

Направленность программы повышения квалификации (совершенствование или формировании компетенции или повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации)	Трудовые функции (наименование компетенции) (при необходимости)	Перечень трудовых действий, необходимых умений и знаний
Повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации	Осуществление правового консультирования граждан при подаче обращений	Составление обращений с соблюдением требований, установленных законодательством.

3. Содержание программы

Трудоемкость обучения: 32 академических часа.

Форма обучения: очная.

3.1. Учебный план

№	Перечень (наименование модулей)	Трудоемкость (всего ак.час.)	В том числе		Последовательность и распределение модулей	Форма аттестации, (часы)
			Лекции	Практические		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Право граждан и организаций на обращение	**8**	6	2		
2.	Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан	**8**	6	2		
3	Гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения	**6**	6			
4	Требования к письменному обращению	**8**	2	6		
5	Итоговая аттестация: зачет.	**2**				В форме зачета, вид – итоговый зачет 2 часа
		32	10	6		

1.2.КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Дополнительная профессиональная программа (программа повышения квалификации)

«Требования законодательства о рассмотрении обращений граждан и организаций»

День	Время	Дисциплина Тема	Преподаватель	Аудитория
1	2	3	4	5
1 день	10:00-11:30	Право граждан и организаций на обращение		
	12:00-13:30			
2 день	10:00-11:30	Право граждан и организаций на обращение		
	12:00-13:30			
3 день	10:00-11:30	Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан		
	12:00-13:30			

4 день	10:00-11:30 12:00-13:30	Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан		
5 день	10:00-11:30 12:00-13:30	Гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения		
6 день	10:00-11:30 12:00-13:30	Гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения Требования к письменному обращению		
7 день	10:00-11:30 12:00-13:30	Требования к письменному обращению		
8 день	10:00-11:30 12:00-13:30	Требования к письменному обращению Итоговая аттестация		

3.3. Рабочие программы модулей

Раздел 1. Право граждан и организаций на обращение.

1) Разница индивидуального и коллективного обращения граждан
2) Особенности обращения от организации
3) Виды подаваемых обращений
4) Основания для подачи обращения
5) Цели, преследуемые заявителем при обращении в компетентные органы
6) Обоснование требований, заявленных в обращении гражданина и организации
7) Формулирование требований.
8) Определение органа, в который необходимо направить обращение
9) Компетенция уполномоченного органа.
10) Порядок направления обращения

Раздел 2. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

1) Права, закрепленные за гражданином
2) Регистрация письменного обращения
3) Обязательность принятия письменного обращения
4) Рассмотрение поданного заявителем обращения

5) Исключительные случаи, при направлении письменного обращения
6) Соблюдение сроков рассмотрения поступившего обращения
7) Осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращения
8) Ответственность за допущенные нарушения при рассмотрении обращения
9) Лицо, которое подлежит привлечению для возмещения убытков, и расходов при рассмотрении обращения
10) Личный прием граждан

Раздел 3. Гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

1) Предоставленные гарантии в соответствии с законодательством РФ
2) Соблюдение установленных гарантий заявителя
3) Согласие гражданина на распространение сведений о нем при рассмотрении обращения
4) Исключения, не требующие согласия заявителя при рассмотрении обращения
5) Иные гарантии, предоставленные законодательством заявителю.

Раздел 4. Требования к письменному обращению

1) Требования, установленные законодательством при подаче обращений.
2) Составить индивидуальную жалобу на постановление о привлечении к административной ответственности
3) Составить коллективную жалобу на нарушения деятельности Управляющей Компании
4) Составить жалобу на бездействия пристава-исполнителя
5) Составить жалобу в прокуратуру на нарушение законодательства;
6) Составить жалобу в Администрацию города
7) Составить жалобу в жилищно-коммунальную инспекцию

Раздел 5. Итоговая аттестация: зачет.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы и слушателя программы отражено в приложении к программе.

4.2. Учебно-методическое обеспечение программы

- отраслевые и нормативные документы;

- электронные ресурсы.

4.3. Кадровые условия реализации программы (требования к ППС)

Уровень образования, квалификация: среднее специальное и(или) высшее образование
Повышении квалификации, в том числе в форме стажировки: по соответствующему профилю для преподавания дополнительных профессиональных программ и(или) наличие основных программ профессионального обучения.

5. Форма аттестации

В форме зачета, вид- итоговый зачет

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план.

Итоговый зачет проводится для определения соответствия результатов освоения дополнительной профессиональной программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Лицу, успешно освоившему дополнительную профессиональную программу и прошедшую итоговую аттестацию, выдается документ об квалификации: удостоверение о повышении квалификации.

6. Оценочные материалы

Итоговая аттестация состоит из 2 частей:

1. **Теоретическая часть: выполнение теста**

Критерии оценки	Показатели оценки
Отметка «отлично»	количество правильных ответов составляет 81-100%
Отметка «хорошо»	количество правильных ответов составляет 71-80%
Отметка «удовлетворительно»	количество правильных ответов составляет 61-70%
Отметка «неудовлетворительно»	количество правильных ответов меньше 60%

2. **Практическая часть: Составление обращения (жалоба, ходатайство, заявление)**

3.

Критерии оценки	Показатели оценки
Отметка «отлично»	работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Слушатель работал полностью самостоятельно, без замечаний. Работа оформлена аккуратно.
Отметка «хорошо»	работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя. Работа оформлена аккуратно.
Отметка «удовлетворительно»	работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка. Допущены неточности и небрежность в оформлении результатов работы.
Отметка «неудовлетворительно»	допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающиеся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не

	выполнена. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

1 часть: тестирование

1. Что делать с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, по истечении установленных сроков хранения?

1) Уничтожить в порядке, установленном законодательством.
2) Передать для хранения в архив.

2. Когда регистрируются поступающие в организацию обращения заявителей?

1) В первый рабочий день за днем поступления обращения.
2) В день их поступления, а обращения, поступившие в нерабочий день, - в первый следующий за ним рабочий день.

3. Где регистрируются обращения заявителей?

1) В системе учета и обработки обращений, в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.
2) В автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках) либо журнальной форме.

4. Как присваивается регистрационный индекс обращениям заявителей?

1) В соответствии с принятой системой регистрации документов в организации.
2) В соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также принятой системой регистрации документов в организации.

5. Какой регистрационный индекс присваивается повторным обращениям заявителей?

1) Обязательно следующий регистрационный индекс.
2) Индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

6. Каков срок ответа на письменные обращения заявителей?

1) Организация определяет самостоятельно в локальном нормативном правовом акте.
2) Не позднее 15 дней, а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 месяца.

7. Кем подписываются в организации письменные ответы на письменные обращения заявителей?

1) Руководителем организации или уполномоченным им должностным лицом.
2) Исключительно руководителем организации.

8. Что проставляется на каждом обращении после его окончательного рассмотрения?

1) Подпись должностного лица о рассмотрении обращения.
2) Отметка об исполнении и направлении в дело.

9. Как группируются в дела обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением?

1) В общем порядке.

2) Группируются в самостоятельные дела и систематизируются в хронологическом или алфавитном порядке.

10. Каков срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением?

1) 5 лет.
2) 10 лет.

2 часть: практическая работа

1) Составить индивидуальную жалобу на постановление о привлечении к административной ответственности
2) Составить коллективную жалобу на нарушения деятельности Управляющей Компании
3) Составить жалобу на бездействия пристава-исполнителя
4) Составить заявление о хищении материальных ценностей от имени организации
5) Составить жалобу в прокуратуру на нарушение законодательства;
6) Составить жалобу в Администрацию города
7) Составить жалобу в жилищно-коммунальную инспекцию

Приложение 1

Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы и слушателя программы

Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования	Количество (шт)	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
1	2	3	4	5
Лекции	Аудитория	Рабочий стол Стул Проектор Компьютер	1 1 1 1	СПС Гарант
Практические занятия	Профессиональное оборудование	Рабочий стол Стул Проектор Компьютер	1 1 1 1	СПС Консультант Плюс
Тестирование	Компьютерный класс	Компьютер	1	

Материально-техническое оснащение рабочего места слушателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования	Количество (шт)	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
1	2	3	4	5
Лекции	Аудитория	Рабочий стол Стул Проектор Компьютер	1 1 1 1	СПС Гарант
Практические занятия	Профессиональное оборудование	Рабочий стол Стул Проектор Компьютер	1 1 1 1	СПС Консультант Плюс
Тестирование	Компьютерный класс	Компьютер	1	

Литература

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Приказ МВД России от 14.11.2022 N 855 "Об утверждении Регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.04.2023 N 73140)

Приказ Росгвардии от 09.06.2017 N 170 (ред. от 20.03.2023) "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.06.2017 N 47242)

Приказ СК России от 18.07.2012 N 40 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству Следственного комитета Российской Федерации"

Приказ ФССП России от 10.12.2010 N 682 (ред. от 29.04.2020) "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Федеральной службе судебных приставов"