

Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

Наименование программы: Организация работы с обращениями граждан в органах власти и управления.

Категория слушателей: государственные служащие и работники органов государственной власти, лица, замещающие государственные должности, педагогические и социальные работники.

Форма обучения: очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Общая трудоемкость: 72 академических час.

Г. Тирасполь, 2026 г.

Декан ФГУиСГН

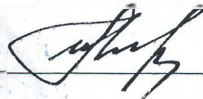


Т.Д. Залевская

ДПОП ПК рассмотрена на заседании УМК ФГУиСГН

«30» апреля 2026 г. Протокол № 9

Председатель



И.М. Медведева

ДПОП ПК одобрена на заседании УС ФГУиСГН

«30» апреля 2026 г. Протокол № 9

Председатель

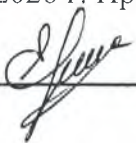


Т.Д. Залевская

ДПОП ПК принята на заседании УМС ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

«15» 05 2026 г. Протокол № 9

Председатель

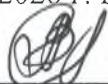


О.В. Еремеева

ДПОП ПК утверждена решением УС ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

«17» 05 2026 г. Протокол № 9

Председатель



Л.В. Скитская

ДПОП ПК введена в действие Приказом ректора ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

«29» 05 2026 г л № 199-ДПО

Раздел 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование и/или получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления, повышения профессионального уровня слушателей в рамках основной имеющейся квалификации, а также соответствие квалификации меняющимся условиям труда и социальной среды.

1.2. Совершенствуемые и/или получаемые новые компетенции

№ п/п	Код компетенций	компетенция
1	ПК 1	способность к организации и осуществлению работы с обращениями граждан в органах власти и управления на основе законодательно-нормативных и распорядительных актов
2	ПК 2	способность к организации и проведению личного приема граждан
3	ПК 3	способность к документационному обеспечению работы с обращениями граждан в органах власти и управления.

1.3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации слушатель должен совершенствовать и/или получить новые профессиональные компетенции:

Профессиональные компетенции	Практический опыт	Знания	Умения
ПК 1 способность к организации и осуществлению работы с обращениями граждан в органах власти и управления на основе законодательно-нормативных и распорядительных актов	организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и управления, органах местного самоуправления по рассмотрению обращений заявителей	правовых основ и организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления, законодательство ПМР в сфере организации работы с обращениями граждан, права и обязанности органов государственной власти и управления, органов самоуправления, должностных лиц, юридических лиц по рассмотрению обращений заявителей	организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления на основе законодательно-нормативных и распорядительных актов
ПК 2 способность к организации и проведению личного приема граждан	организации и проведения личного приема граждан, документирован ия организации и проведения личного приема заявителей	Правовых основ и системы организации и обеспечения личного приема граждан, документационного обеспечения личного приема граждан	организации и ведения личного приема граждан, осуществление документационного обеспечения личного приема граждан

ПК 3 способность к документационному обеспечению работы с обращениями граждан в органах власти и управления.	документационного обеспечения работы с обращениями граждан в органах власти и управления.	Системы организации и обеспечения делопроизводства по обращениям граждан в органах власти и управления	Организации и обеспечения делопроизводства по обращениям граждан в органах власти и управления
--	---	--	--

1.4. Категория слушателей:

Уровень образования: высшее профессиональное, среднее профессиональное.

Область профессиональной деятельности:

- сфера публичного управления, в том числе деятельность государственных и муниципальных органов, а также деятельность организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов.
- сфера административно-управленческой и офисной деятельности.
- образование и наука, в сферах профессионального обучения, профессионального образования, дополнительного образования.
- социальное обслуживание, в сферах социального обслуживания и социального обеспечения.

1.5. Форма обучения: очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

1.6. Режим занятий: занятия проводятся с применением дистанционных и электронных образовательных технологий.

1.7. Трудоемкость программы: 72 час.

Раздел 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	Количество аудиторных часов			Внеаудиторная самостоятельная	Форма контроля	Профессиональные компетенции
			всего	лекции	практические			
1	Правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления.	20	10	6	4	10		ПК 1
2	Организация личного приема граждан руководством органов власти и управления	16	8	4	4	8		ПК 2
3	Документационное обеспечение работы с обращениями граждан в органах власти и управления.	36	14	4	10	22		ПК 3
4	Итоговая аттестация						зачет	ПК 1, 2, 3
5	Итого:	72	32	14	18	40		

2.2 Учебная программа повышения квалификации

Раздел 1. Правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления. 6 час.

Тема 1.1. Работа с обращениями граждан в органах власти и управления как форма управленческой деятельности. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

Право заявителей на обращения, Основные понятия и термины, используемые в сфере организации работы с обращениями граждан. Основные виды обращений заявителей.

Основные принципы деятельности органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, должностных лиц, юридических лиц по рассмотрению обращений заявителей.

Язык производства при работе по рассмотрении обращений заявителей, Основные виды обращений: устные обращения, письменные обращения, электронные обращения. Общие условия организации приема обращений, рассмотрения и исполнения. Порядок регистрации и учета обращений, Подведомственность дел и адресаты обращений заявителей.

Тема 1.2. Законодательство ПМР в сфере организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Законодательные основы организации работы с обращениями граждан в ПМР. Закон ПМР «Об обращениях граждан, юридических лиц, а также общественных объединениях» (Наименование Закона в новой редакции (Закон № 98-ЗИД-VI от 18 апреля 2018 года).

Тема 1.3. Права и обязанности органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, должностных лиц, юридических лиц по рассмотрению обращений заявителей. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Обязанности органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, должностных лиц, юридических лиц по рассмотрению обращений заявителей, Требования к ответам на обращения и уведомлениям заявителей о решениях, принятых по обращениям. Сроки рассмотрения обращений заявителей. Оставление обращения без рассмотрения.

Права органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления и должностных лиц, юридических лиц по рассмотрению обращений заявителей.

Служба по работе с обращениями граждан: организация, права, обязанности, структура, подбор и расстановка кадров.

Раздел 2. Организация личного приема граждан руководством органов власти и управления. 6 час.

Тема 2.1. Правовые основы организации и обеспечения личного приема граждан руководством органов власти и управления. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Правовые основы осуществления личного приема граждан руководством. Права и обязанности руководителя по осуществлению личного приема граждан.

Тема 2.2. Система организации и обеспечения личного приема граждан в органах власти и управления. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Порядок организации и проведения личного приема заявителей, особенности работы с устными обращениями заявителей.

Организация выездного мероприятия по приему граждан и ю/л руководством органов власти и управления.

Планирование, Учет и отчетность по организации и приему заявителей. График приема заявителей. Контроль.

Тема 2.3. Документационное обеспечение личного приема граждан в органах власти и управления. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Документирование организации и проведения личного приема заявителей. Основные (журнальная, карточная) формы системы регистрации и учета обращений заявителей. Сроки исполнения. Контроль.

Раздел 3. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан в органах власти и управления. 4 час.

Тема 3.1. Система организации и обеспечения делопроизводства по обращениям граждан в органах власти и управления. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Организация и обеспечение делопроизводства по обращениям граждан в органах власти и управления.

Служба организации и делопроизводства по работе с обращениями заявителей. Служба организации и делопроизводства по работе с обращениями заявителей в органах государственной власти.

Тема 3.2. Делопроизводство по обращениям граждан в органах власти и управления. 2 час.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Типовая инструкция по организации делопроизводства при работе с обращениями граждан, юридических лиц и общественных объединений в органах государственной власти и управления, органах местного самоуправления Приднестровской Молдавской Республики.

Перечень практических занятий

№ п/п	наименование тем практического занятия
	Раздел 1. Правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления
1.1.1.	Организационно-методическое сопровождение работы с обращениями граждан в органах власти и управления
2.1.2.	Информационное сопровождение работы с обращениями граждан в органах власти и управления
	Раздел 2. Организация личного приема граждан руководством органов власти и управления
3.2.1.	Правовые и нормативно-методические основы организации и обеспечения личного приема граждан в органах власти и управления
4.2.2	Планирование, учет и отчетность по организации личного приема заявителей.
	Раздел 3. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан в органах власти и управления.
5.3.1.	Система делопроизводства по обращениям заявителей в органах власти и управления
6.3.2.	Система обеспечения организации и постановки делопроизводства по обращениям граждан в органах власти и управления
7.3.3.	Контроль за исполнением обращений заявителей в органах власти и управления
8.3.4.	Оперативное хранение и использование документации по работе с обращениями граждан
9.3.5.	Архивирование документации по работе с обращениями граждан

Самостоятельная работа

№ п/п	тема и вид самостоятельной работы
-------	-----------------------------------

1	Раздел 1. Правовые основы организации работы с обращениями граждан в органах власти и управления
1.1.1.	Работа с обращениями граждан в органах власти и управления как функция госуправления
2.1.2.	Правовое сопровождение работы с обращениями граждан в органах власти и управления
3.1.3	Информационное сопровождение работы с обращениями граждан в органах власти и управления
4.1.4.	Методическое сопровождение работы с обращениями граждан в органах власти и управления
5.1.5.	Организационное сопровождение работы с обращениями граждан в органах власти и управления
2	Раздел 2. Организация личного приема граждан руководством органов власти и управления
6.2.1.	Правовые и нормативно-методические основы организации и обеспечения личного приема граждан в органах власти и управления
7.2.2.	Система организации личного приема граждан в органах власти и управления
8.2.3.	Система документационного обеспечения личного приема граждан в органах власти и управления
9.2.4	Организация исполнения и контроль за исполнением обращений граждан, принятых в рамках личного приема
3	Раздел 3. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан в органах власти и управления.
10.3.1.	Система организации специального делопроизводства по обращениям заявителей в органах власти и управления
11.3.2.	Система обеспечения делопроизводства по обращениям заявителей в органах власти и управления: служба обеспечения
12.3.3.	Единая государственная система делопроизводства по обращениям граждан в органах власти и управления
13.3.4.	Организация исполнения обращений заявителей в органах власти и управления
14.3.5.	Контроль за исполнением обращений заявителей в органах власти и управления
15.3.6	Оперативное хранение и использование документации по работе с обращениями граждан
16.3.7.	Архивирование документации по работе с обращениями граждан
17.3.8.	Архивное хранение документации по работе с обращениями граждан
18.3.9	Экспертиза ценности документации по обращениям заявителей
19.3.10	Электронное делопроизводство и документооборот в системе организации работы по обращениям заявителей в органах власти и управления

Вид самостоятельной работы – контрольная работа.

Требования к контрольной работе:

I. Контрольная работа выполняется по теме «Документационное обеспечение работы с обращениями граждан в органах власти и управления: (указать конкретное м\в).

II. Структура работы должна включать:

1. Название органа власти и управления (министерства\ведомства), нормативно-правовая база его деятельности: положение, регламент, основные функции;
2. Нормативно-правовая база министерства\ведомства по организации работы делопроизводства по обращениям заявителей;
3. Нормативно-правовая база министерства\ведомства по организации делопроизводства по обращениям заявителей;

4. Организация документооборота в рамках делопроизводства министерства\ведомства по организации работы по обращениям заявителей;
5. Документооборот по работе с обращениями заявителей в условиях цифровизации министерства\ведомства
6. Организация работы службы ДОУ министерства\ведомства по работе с обращениями заявителей

III. Контрольная работа должна включать приложение, в которое входит:

1. Номенклатура дел министерства\ведомства: перечень документов по работе с обращениями заявителей с указанием сроков хранения;
2. Инструкция по делопроизводству министерства\ведомства по работе с обращениями заявителей;
3. Организация хранения и использования документации по работе с обращениями заявителей в органах власти и управления ПМР;
4. Должностная инструкция руководителя (специалиста) службы ДОУ по работе с обращениями заявителей;
5. Образцы бланков и документов министерства\ведомства с оформленным текстом по работе с обращениями заявителей, в том числе по обеспечению личного приема граждан;

IV. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы:

1. Ознакомиться с учебным материалом.
2. Ознакомиться с нормативно-правовой основой делопроизводства по работе с обращениями заявителей.
3. Выбрать конкретный объект исследования – орган власти и управления ПМР.
4. Провести описание темы по заданной структуре.
5. Оформить контрольную работу по следующим требованиям: титульный лист, где указать наименование вуза, тему контрольной работы, ИОФ слушателя, выполнившего контрольную работу, ИОФ и звание/степень преподавателя.

3. Материально-технические условия реализации программы

3.1. Образовательные технологии, используемые в процессе реализации программы

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации осуществляется с применением электронного обучения и/или дистанционных образовательных технологий:

- возможностей электронной почты, социальных сетей и др.;
- видеоконференции Zoome, Google Chat и др.;
- программных средств обеспечения курса.

Преподавателю и слушателям обеспечен доступ к информационным справочным и поисковым системам в компьютерных классах ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко».

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются мультимедийные средства; наборы слайдов, видео материалы и др. Доступны ресурсы электронной библиотеки, кейс с материалом по теме в электронном виде, учебная литература.

3.2. Кадровые условия реализации программы

Требования к квалификации профессорско-преподавательского состава: высшее профессиональное образование и опыт практической и/или научно-педагогической работы по профилю программы повышения квалификации.

Требования к квалификации специалистов, сопровождающих программу: высшее или неполное высшее профессиональное образование.

3.3. Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

Правовые акты ПМР

1. Конституция ПМР.

2. Закон Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-3-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50)
3. Закон Приднестровской Молдавской Республики от 17 мая 2004 года № 411-3-III «О документационном обеспечении управления» (САЗ 04-21).
4. Указ Президента ПМР от 31 августа 2021 года № 274 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, а также общественных объединений, поступающих в адрес Президента Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 21-21).
5. Указ Президента ПМР от 29 июня 2022 года № 244 «О внесении изменений в Указ Президента Приднестровской Молдавской Республики от 31 августа 2021 года № 274 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, а также общественных объединений, поступающих в адрес Президента Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 22-21).
6. Приказ ГСУДА ПМР от 14 сентября 2020 года № 67 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Государственной службе управления документацией и архивами Приднестровской Молдавской Республики.
7. Приказ ГСУДА ПМР от 22.11.2021 «О внесении изменений и дополнений в Приказ Государственной службы управления документацией и архивами Приднестровской Молдавской Республики от 14 сентября 2020 года № 67 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Государственной службе управления документацией и архивами Приднестровской Молдавской Республики» (регистрационный № 9788 от 4 ноября 2020 года) (САЗ 20-45)
8. Приказ ГСУДА ПМР от 16 июня 2021 года № 59 «Об утверждении Типовой инструкции по организации делопроизводства при работе с обращениями граждан, юридических лиц и общественных объединений в органах государственной власти и управления, органах местного самоуправления Приднестровской Молдавской Республики»
9. Приказ ГСУДА ПМР от 22 августа 2024 года № 11 од «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в органах государственной власти и управления, органах, осуществляющих государственно-властные полномочия, органах местного самоуправления Приднестровской Молдавской Республики».

Дополнительная литература:

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (ст. 33 — право обращаться лично и направлять коллективные обращения).
2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями, включая ред. от 28.12.2024, вступившими в силу 30.03.2025).
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
4. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
5. Указ Президента РФ от 31.12.2017 № 651 «Вопросы Главного управления специальных программ Президента Российской Федерации» (регулирует работу в приемных Президента).
6. Постановления Правительства РФ и ведомственные инструкции, устанавливающие внутренний порядок регистрации и учета обращений.

Учебная литература и практические пособия

1. Практикум по работе с обращениями граждан и организаций: учебное пособие / отв. ред. Л. В. Стандзень. — Москва: Проспект, 2022. — 320 с.

2. Савоськин, А. В. Обращения граждан и взаимодействие органов местного самоуправления с жителями: настольная книга депутата и муниципального служащего / А. В. Савоськин; РАНХиГС. — Москва, 2024.
 3. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие. — М.: ФЛИНТА: Наука, 2010 (актуально для понимания исторических основ).
 4. Организация работы с обращениями граждан: учебное пособие / Д.В. Шибаев, 2019.
 5. Комментарий к Федеральному закону от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (постатейный) — подборки правовых систем [Гарант, КонсультантПлюс]. Consultant.ru +5
- Методические материалы и научные статьи
1. Сборник методических рекомендаций и документов по работе с обращениями в приемных Президента РФ.
 2. Практикум по работе с обращениями граждан и организаций: учебное пособие / отв. ред. Л. В. Стандзень. — Москва: Проспект, 2022.
- Интернет-ресурсы:
- <https://vspmr.org/> - официальный сайт Верховного Совета ПМР
- <https://spsu.ru/> - официальный сайт ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»
- <https://minpros.gospmr.org/> - официальный сайт Министерства просвещения ПМР
- <https://e.lanbook.com/> - электронная библиотечная система «Лань»
- <https://www.sekretariat.ru/article/210358-qqe-16-m5-zakonodatelnoe-i-pravovoe-regulirovanie-raboty>

4. Требования к результатам обучения:

Итоговая аттестация по освоению дополнительной профессиональной образовательной программы проводится в форме зачета.

Вопросы к итоговой аттестации (зачету):

1. Современная система организации работы с обращениями заявителей в ПМР;
2. Государственная служба управления документацией и архивами ПМР в системе организации работы с обращениями заявителей в ПМР;
3. Нормативно-правовая база организации работы с обращениями заявителей в ПМР;
4. Инструкция по делопроизводству с обращениями заявителей в ПМР;
5. Организация и обеспечение личного приема граждан руководством органов власти и управления ПМР;
6. Организационно-информационное обеспечение работы по обращениям граждан;
7. Документооборот по работе с обращениями заявителей в органах власти и управления ПМР;
8. Организация и обеспечение работы с обращениями заявителей в органах власти и управления ПМР в условиях цифровизации;
9. Планирование, учет и контроль исполнения работы по обращениям заявителей в органах власти и управления ПМР;
10. Служба обеспечения работы с обращениями заявителей в органах власти и управления ПМР;
11. Организация хранения и использования документации по работе с обращениями заявителей в органах власти и управления ПМР;
12. Упорядочение документации по работе с обращениями заявителей в органах власти и управления ПМР;
13. Организация исполнения и контроль за исполнением обращений граждан, принятых в рамках личного приема;
14. Система организации специального делопроизводства по обращениям заявителей в органах власти и управления;

15. Контроль за исполнением обращений заявителей в органах власти и управления.

Критерии оценки знаний слушателей на зачете:

- «зачтено» выставляется, если слушатель освоил весь объем учебного материала учебной программы; свободно владеет содержанием учебной программы и понятийным аппаратом, выделяет главные положения в изученном материале, не затрудняется при ответе на вопросы, не допускает ошибок в воспроизведении изученного, свободно владеет полученными знаниями.
- «не зачтено» выставляется, если слушатель имеет отдельные представления об изученном материале, при этом большая часть материала не усвоена, обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает грубые ошибки в ответе.

б. составитель программы:

ФИО преподавателя	квалификация категория ученая степень ученое звание (при наличии)	номер разработанного раздела дисциплины (модуля), темы по учебно- тематическому плану (если курс читают несколько преподавателей)	подпись
Тодорашко З.Г.	Канд. исторических наук, доцент	1, 2, 3	