

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет» (КемГУ)

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель управляющего делами
Администрации Кемеровской области

_____ /А.А. Баль/
" " _____ 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

_____ /Котов Р.М. /
" " _____ 2019 г.

м.п.

Начальник управления кадров и
государственной службы
Администрации Кемеровской области
_____ /И.И. Алферова/
" " _____ 2019 г.



**ПРОГРАММА
повышения квалификации**

**«Особенности рассмотрения обращений граждан.
Взаимодействие органов исполнительной власти с населением
при работе с обращениями граждан. Методы психологической
разгрузки и самосбережения специалистов, осуществляющих
личный приём граждан»**

Начальник ЦДО

О.М. Левкина

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цели реализации программы:

Цель программы:

Формирование у слушателей знаний, необходимых для работы с обращениями граждан. Основы нормативного регулирования процесса рассмотрения граждан, поступивших в органы власти, распределение компетенции между органами власти относительно вопросов, подлежащих рассмотрению и порядка взаимодействия.

Совершенствование/формирование профессиональных компетенций в области работы с обращениями граждан, получение теоретических знаний и навыков, необходимых для:

- понимания основных форм работы с обращениями граждан;
- усвоения содержания основных документов и нормативно-правовых актов, регулирующих порядок рассмотрения граждан в Российской Федерации и на уровне субъекта – в Кемеровской области, а также правового регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан (юридическая грамотность);
- усвоения квалификационных требований к должностным лицам, осуществляющим прием и рассмотрение обращений граждан, методам реализации стоящих перед ними служебных задач в процессе организации и рассмотрения обращений граждан (методологическая грамотность);
- создания представления о применяемой классификации обращений граждан, исходя из их содержания (информационная компетентность);
- понимания задач системного обеспечения прав граждан на свободное обращение в государственные органы, органы местного самоуправления или к должностным лицам организаций и учреждений, принципов бесперебойного функционирования органов государственной власти в процессе рассмотрения обращений (методологическая грамотность);
- повышения общей профессиональной компетентности, профессиональной культуры, повышения общей профессиональной компетентности и формирования психологической устойчивости при работе с сослуживцами и гражданами в процессе приема и рассмотрения обращений граждан (выработка навыка разрешения конфликтных ситуаций, ознакомление с методиками психологического саморегулирования и самосохранения).

1. 2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен приобрести следующие знания, умения, навыки, необходимые для качественного изменения профессиональных компетенций в области работы с обращениями граждан:

Ознакомление с действующим законодательством и системой органов исполнительной власти, осуществляющих прием и рассмотрение обращений граждан, порядком их взаимодействия, сроками и формами организации рассмотрения обращений граждан, мерами по предупреждению коррупции в процессе рассмотрения обращений граждан, порядком информирования граждан о результатах рассмотрения обращения.

Формирование компетенций, связанных с организацией приема и рассмотрения обращений граждан, методами психологического регулирования лиц, осуществляющих рассмотрение обращений и предупреждения конфликтных ситуаций при рассмотрении обращений.

Формирование у слушателя устойчивой толерантной позиции к обратившимся, знание требований профессиональной этики и готовность поступить в соответствии с ними при осуществлении личного приема граждан.

Связь образовательной программы «Особенности рассмотрения обращений граждан. Взаимодействие органов исполнительной власти с населением при работе с обращениями граждан. Методы психологической разгрузки и самосбережения специалистов, осуществляющих личный приём граждан» с профессиональным стандартом «Специалист по управлению документацией в организации» утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 мая 2017 г. N 416н

Таблица 1

Наименование программы	Профессиональный стандарт «Административно-управленческая и офисная деятельность»	Уровень квалификации
«Особенности рассмотрения обращений граждан. Взаимодействие органов исполнительной власти с населением при работе с обращениями граждан. Методы психологической разгрузки и самосбережения специалистов, осуществляющих личный приём граждан»	07.004 Специалист по управлению документацией в организации	6

Сопоставление описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по ФГОС ВО

Таблица № 2

Профессиональный стандарт «Специалист по документацией в организации»	ФГОС ВО 40.03.01 Юриспруденция	Выводы
Организация документооборота в организации (ТФ А/03.6) Осуществление контроля процесса и сроков исполнения документов в организации (ТФ А/06.6)	Готовность к выполнению должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства (ПК 8)	Слушатель должен: знать: основные отрасли права; способы обеспечения законности, правопорядка, безопасности личности, общества и государства; систему и специфику правоохранительных и судебных органов; составы преступлений и иных правонарушений; уметь: толковать и применять нормативно-

<p>Организация оперативного хранения документов в организации и передачи дел для последующего хранения (ТФ А/07.6)</p> <p>Построение системы документационного обеспечения управления организации (ТФ В/03.7)</p>	<p>Способность выявлять, давать оценку коррупционного поведения и содействовать его пресечению (ПК 12)</p>	<p>правовые акты с точки зрения законности и правопорядка; анализировать и давать оценку социальной значимости правовых явлений и процессов с точки зрения законности и правопорядка, безопасности личности, общества и государства;</p> <p>владеть: навыками анализа и разрешения правовых проблем и коллизий при выполнении должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности</p> <p>знать: причины, условия и квалификацию коррупционного поведения;</p> <p>уметь: оценивать поведение субъектов права; содействовать пресечению коррупционного поведения;</p> <p>владеть: методикой выявления коррупционного поведения и борьбы с коррупцией</p> <p>знать: виды и особенности нормативных правовых актов;</p> <p>уметь: критически оценивать тексты проектов нормативных правовых актов, выявлять в них противоречия, а также положения, способствующие созданию условий; соотносить нормативные правовые акты по юридической силе;</p> <p>владеть: навыками анализа и сопоставления различных видов нормативных правовых актов и их отдельных положений; навыками аналитического исследования</p>
---	--	---

Категория слушателей:

Государственные служащие Кемеровской области.

Требования к базовой квалификации слушателей:

Наличие высшего, среднего профессионального образования.

Срок обучения:

18 академических часов.

Форма обучения: очная.**Ожидаемые результаты:**

Слушатель в результате освоения программы повышения квалификации должен обладать следующими компетенциями:

- ориентироваться в действующих в нормативно-правовых актах в сфере организации работы с обращениями граждан;
- сформировать компетенции в сфере разработки проектов локальных нормативных правовых актов обеспечивающих надлежащее рассмотрение обращений граждан и направленных на обеспечение бесперебойного функционирования органов исполнительной власти в процессе приема и рассмотрения обращений граждан;
- соблюдать антикоррупционные ограничения и запреты, реализовывать антикоррупционные обязанности в процессе личного приема граждан;
- соблюдать в своей деятельности требования действующего законодательства, регулирующие порядок приема и рассмотрения обращений граждан;
- освоить методы психологической саморегуляции и само сбережения при осуществлении личного приема граждан.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование дисциплин, тем	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	Практическая работа	
1	Входное тестирование	1	-	1	Тестирование
2	Понятие «обращение граждан». Классификация обращений. Правовые и организационные основы приема и рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации. Взаимодействие органов исполнительной власти в процессе приема и рассмотрения обращений граждан.	2	2	-	
3	Основные требования, обязанности, запреты и ограничения, установленные в целях противодействия коррупции для служащих органов власти в процессе организации и рассмотрения обращений граждан. Ситуации конфликта интересов и способы их разрешения.	1	1	-	
4	Планирование и организация рабочего времени при осуществлении личного приема (подготовка регламента приема граждан).	4	4	-	
5	Варианты организации документооборота в процессе рассмотрения обращений граждан. Принципы оптимального соотношения.	1	1	-	

6	Методы психологической разгрузки и самосбережения специалистов, осуществляющих личный приём граждан .	8	6	2	
7	Итоговое тестирование	1	-	1	тестирование
ИТОГО		18	14	4	

2.2. Календарный учебный график

№	Учебные предметы	Часов, всего	Неделя 1
1	Входное тестирование	1	УП
2	Понятие «обращение граждан». Классификация обращений. Правовые и организационные основы приема и рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации. Взаимодействие органов исполнительной власти в процессе приема и рассмотрения обращений граждан.	2	УП
3	Основные требования, обязанности, запреты и ограничения, установленные в целях противодействия коррупции для служащих органов власти в процессе организации и рассмотрения обращений граждан. Ситуации конфликта интересов и способы их разрешения.	1	УП
4	Планирование и организация рабочего времени при осуществлении личного приема (подготовка регламента приема граждан).	4	УП
5	Варианты организации документооборота в процессе рассмотрения обращений граждан. Принципы оптимального соотношения.	1	УП
6	Методы психологической разгрузки и самосбережения специалистов, осуществляющих личный приём граждан .	8	УП
7	Итоговое тестирование	1	ИА
	Всего	18	

Условные обозначения

УП	Учебный процесс	ИА	Итоговая аттестация

2.3. Рабочие программы учебных предметов

Понятие «обращение граждан». Классификация обращений. Правовые и организационные основы приема и рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации. Взаимодействие органов исполнительной власти в процессе приема и рассмотрения обращений граждан.

Понятие «обращение граждан». Субъекты обращения. Правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также установленный порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами

Нормативная база российского законодательства о приеме и рассмотрении обращений граждан. Организационные основы, принципы и субъекты рассмотрения обращений. Организационно-правовые основы взаимодействия органов исполнительной власти в процессе рассмотрения обращений граждан. Компетенция органов исполнительной власти и направление обращений по подведомственности.

Основные требования, обязанности, запреты и ограничения, установленные в целях противодействия коррупции для служащих органов власти в процессе организации и рассмотрения обращений граждан. Ситуации конфликта интересов и способы их разрешения.

Нормативное правовое регулирование ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции в среде государственных служащих, осуществляющих прием и рассмотрение обращений граждан. Основные понятия, используемые в сфере противодействия коррупции. Ограничения, запреты и обязанности, установленные в отношении служащих органов исполнительной власти. Ответственность за несоблюдение предусмотренных ограничений и запретов. Уголовная ответственность за преступления коррупционной направленности. Административная ответственность за коррупционные правонарушения. Гражданско-правовая ответственность за коррупционные правонарушения. Дисциплинарная ответственность за коррупционные правонарушения.

Конфликт интересов на государственной службе (понятие и сущность). Правовое регулирование и ответственность за несоблюдение требований законодательства. Выявление конфликта интересов в процессе приема и рассмотрения обращений граждан. Порядок уведомления о конфликте интересов. Деятельность комиссий по урегулированию конфликтов интересов. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов.

Планирование и организация рабочего времени при осуществлении личного приема (подготовка регламента приема граждан).

Порядок определения лиц, осуществляющих личный прием граждан.

Порядок размещения информации о должностном лице, а также времени и месте осуществления приема граждан. Определение регламента приема граждан, предварительная запись на личный прием и возможность заочного получения информации о цели приема. Необходимость фиксации времени прибытия и убытия обратившихся граждан. Фиксация информации о сути обращения граждан, поступившего на личном приеме. Порядок регистрации. Сроки рассмотрения и порядок уведомления о результатах рассмотрения обращения граждан.

Контроль за соблюдением установленного срока рассмотрения обращения и за достоверностью информации, предоставленной обратившемуся гражданину при подготовке ответа на обращение. Полномочия лица. Осуществившего личный прием при подготовке ответа на обращение, принятое на личном приеме.

Варианты организации документооборота в процессе рассмотрения обращений граждан. Принципы оптимального соотношения.

Требования к письменному обращению. Регистрация письменного обращения. Обязательность принятия обращения к рассмотрению. Порядок и срок рассмотрения обращений.

Обращения, поступившие по электронным каналам связи. Регистрация обращения, поступившего по электронным каналам связи. Обязательность рассмотрения обращения, порядок и сроки рассмотрения.

Обращения, поступившие на личном приеме (порядок регистрации, рассмотрения и подготовки ответа).

Обращение, поступившее из других органов. Регистрация, срок и порядок рассмотрения, подведомственность.

Направление обращения по подведомственности, порядок и срок рассмотрения. Порядок уведомления обратившегося гражданина или его представителя. Смешанные формы документооборота, оптимальное соотношение.

Методы психологической разгрузки и самосбережения специалистов, осуществляющих личный приём граждан .

Введение в психофизиологическую саморегуляцию. Общие понятия о психической саморегуляции. Методы саморегуляции. Правила саморегуляции. Аутогенная тренировка как основной метод саморегуляции.

Релаксация и медитация как методы психологической разгрузки. Релаксация как способ регуляции психических состояний. Формы медитации. Релаксационно-медитативный тренинг. Арт-терапия в работе с личностью.

Профессиональный стресс. Общие понятия стрессоустойчивости. Профилактика стресса и проблема оптимизации функциональных состояний человека. Практические навыки определения стрессоустойчивости. Техника активного слушания. Техника «реализм мысли – оптимизм действия». «Антистресс-алгоритм».

Самосбережение здоровья. Ортобиотика. Индивидуальный план самосбережения здоровья.

Практические занятия (в виде тренинга) в ходе которого формируются умения:

- идентифицировать коррупционные проявления в процессе личного приема граждан;
- применять методики отказа от вступления в коррупционные отношения и противостоять вовлечению в коррупционные отношения;
- соблюдать антикоррупционные ограничения и запреты, реализовывать антикоррупционные обязанности и обязанности по толерантному отношению ко всем гражданам, обратившимся в органы власти;
- выявлять и регулировать ситуации конфликта;
- применять методики самосохранения и саморегуляции в процессе личного приема граждан;
- формировать условия по обеспечению соблюдения прав граждан на обращение в органы власти и обжалование принятых решений, разъяснение положения действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего данные аспекты деятельности органов власти при работе с населением.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Лекции и практические занятия проводятся в учебных аудиториях оснащенных мультимедийным оборудованием.

<i>Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий</i>	<i>Вид занятий</i>	<i>Наименование оборудования, программного обеспечений</i>
Мультимедийная аудитория	Лекции, практические занятия	Компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, доска, интерактивная доска.

3.2 Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий

Программой дисциплины предусмотрены такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия.

Проведение лекционных и практических занятий предусматривает использование мультимедийное сопровождения.

В учебном процессе предусмотрено применение активных методов обучения и интерактивных технологий.

В лекциях и практических занятиях с использованием интерактивных технологий реализуется принцип наглядности. Подготовка данного занятия преподавателем состоит в том, чтобы изменить, переконструировать учебную информацию по теме в визуальную форму для представления слушателям через технические средства обучения. Проведение занятия сопровождается развернутым комментированием преподавателем подготовленных материалов. Представленная таким образом информация должна обеспечить систематизацию имеющихся у слушателей знаний, создание проблемных ситуаций и возможности их разрешения; демонстрировать разные способы наглядности, что является важным в познавательной и профессиональной деятельности.

На лекциях и практических занятиях используется:

- анализ проблемных ситуаций (case-study) – метод обучения, способствующий умению принятия решений, его целью является научить слушателей анализировать информацию, выявлять ключевые проблемы, генерировать альтернативные пути решения, оценивать их, выбирать оптимальное решение и формировать программы действий;

- задачи используются для выработки разнообразных решений в условиях неопределенности или спорности рассматриваемого вопроса путем разрядки межличностной напряженности; определениям мотивации участия и побуждения каждого присутствующего к детальному выражению мыслей; возрождения ассоциаций, ранее скрытых в подсознании человека; стимуляции участников; оказание помощи в высказывании того, что участники не могут сформулировать в обычной обстановке; коррективки самооценки участников и содействия росту их самосознания;

Дидактический тест. Дидактический тест – специально организованный набор заданий, позволяющий осуществить все наиболее важные функции процесса обучения:

организирующую, обучающую, развивающую. Более того, тестовый контроль имеет значительные преимущества перед другими технологиями обучения. Во-первых, он обеспечивает проверку знаний большого количества слушателей одновременно, во-вторых, создает равные условия для всех тестируемых, в-третьих, занимает незначительное количество времени преподавателя и слушателей и, наконец, обеспечивает возможность контроля, как качества усвоения знаний, так и процесса формирования умений и навыков, использования их на практике.

3.3 Квалификация педагогических кадров

Реализация дополнительной образовательной программы повышения квалификации «**Антикоррупционная деятельность органов местного самоуправления**» обеспечена научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью.

Доля преподавателей, имеющих ученую степень и/или ученое звание, в общем числе преподавателей, обеспечивающих образовательный процесс по данной основной образовательной программе, составляет 90 %; ученую степень доктора наук и ученое звание профессора имеют 3 преподавателей, ученую степень кандидата наук и ученое звание доцента имеют 3 преподавателей.

3.4. Учебно-методическое обеспечение программы

Нормативно-правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2013 № 273-ФЗ (редакция от 31.12.2014 года) «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу 31.03.2015 года);
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197 – ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
- Постановление Правительства РФ от 08.08.2013 № 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций»;
- Приказ Минтруда и социальной защиты РФ от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.12.2014 года № 2765-р «Об утверждении Концепции Федеральной целевой программы развития образования на 2016-2020 годы»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 марта 2014 года № 487-р «Об утверждении комплексного плана мероприятий по разработке профессиональных стандартов, их независимой профессионально-общественной экспертизе и применению на 2014 – 2016 годы»;
- Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки ВК-1032/06 от 22.04.2015);
- Профессиональный стандарт Специалист по управлению персоналом, утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 мая 2017 г. N 416н;

- Федеральный государственный образовательный стандарт по направлению подготовки 40.03.01 «Юриспруденция» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 01.12.2016 № 1511);
Положение о порядке реализации образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам» КемГУ, утвержденное 18 декабря 2017 г, утв. ректором КемГУ А.Ю.Просековым 18.12.2017;
- иные нормативные правовые акты, регламентирующие образовательную деятельность в Российской Федерации.

3.4.2. Литература

1. Конституция Российской Федерации 1993 г.
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
3. Уголовный кодекс РФ;
4. Федеральный закон от 03.02.2014г. №5 «О внесении изменений в УК РФ»;
5. Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" от 06.10.1999 N 184-ФЗ (последняя редакция)
6. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ
7. Федеральный закон "О системе государственной службы Российской Федерации" от 27.05.2003 N 58-ФЗ
8. Кодекс этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Кемеровской области.
9. Закон Кемеровской области от 08.05.2007 N 57-ОЗ (ред. от 21.07.2014) "О противодействии коррупции" (принят Советом народных депутатов Кемеровской области 25.04.2007)
10. Воронцова И.П., Красноусов С.Д., Терешкова В.В., Хлонова Н.В. Методика разработки коррупциогенной карты рабочего места руководителя образовательной организации Красноярск, 2015. 148 с.
11. Бабун Р.В. Организация местного самоуправления. Учебное пособие – Москва. Изд-во «Кнорус». 2013.
12. Государственное и муниципальное управление [Текст] : справочник / ред.: Н. И. Глазунова, Ю. М. Забродина, А. Г. Поршнева. - М. : Магистр, 1997. - 496 с.
13. Якушев, А.В. Государственное и муниципальное управление. Конспект лекций [Электронный ресурс] : . — Электрон. дан. — М. : А-Приор, 2008. — 144 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3065 — Загл. с экрана.
14. Халиков, М.И. Система государственного и муниципального управления [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 448 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=51871
15. Система муниципального управления: Учебник для вузов" (3-е издание, переработанное и дополненное) (под ред. В.Б. Зотова) ("Питер Пресс", 2007) law.sfu-kras.ru
16. Обращения граждан в органы власти как форма влияния на принятие политических решений URL.: <http://www.civisbook.ru/files/File/Podyachev.pdf>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - www.duma.gov.ru
2. Официальный сайт Комитета Государственной Думы по федеративному устройству и вопросам местного самоуправления – www.komitet4.km.duma.gov.ru
3. Официальный сайт Всероссийского совета местного самоуправления – www.vsmsinfo.ru
4. Официальный сайт Совета народных депутатов Кемеровской области – www.sndko.ru
5. Официальный сайт Администрации Кемеровской области – www.ako.ru
6. Официальный сайт администрации города Кемерово – www.kemerovo.ru
7. Официальный сайт Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации – www.ranepa.ru
8. Официальный сайт Сибирского института управления – www.sapanet.ru
9. Справочно-информационная правовая система КонсультантПлюс – www.konsultant.ru
10. Информационно-правовой портал Гарант.РУ – www.garant.ru
11. Журнал «Местное самоуправление в РФ» <http://www.msu-press.ru/>
12. Журнал «Власть». Общенациональный научно-политический журнал. — <http://www.isras.ru/authority.html>
13. Журнал «Государство и право» — <http://www.igpran.ru/ms/magazine/index.htm>

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1 Итоговая аттестация

Целью итоговой аттестации является оценка сформированности компетенций. Итоговая аттестация (далее – ИА) направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки слушателей требованиям. Итоговая аттестация слушателей проводится в форме зачета и решения тестов:

- отметка **«зачтено»** ставится слушателю, если он обнаруживает знание учебно-программного материала, успешно выполняет предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу по курсу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной в программе, без затруднений излагает материал в устной речи, владеет специальной терминологией;

- отметка **«не зачтено»** ставится, если слушатель обнаружил пробелы в знаниях основного программного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, затрудняется в устном изложении материала, не владеет специальной (по данной дисциплине) и плохо владеет общенаучной терминологией.

5. ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА:

1. Понятие «обращение граждан».
2. Субъекты обращения граждан в соответствии с действующим законодательством.
3. Меры по предупреждению коррупции, принимаемые в органах государственной власти при работе с обращениями граждан.

4. Ограничения, запреты и обязанности, установленные в отношении государственных служащих при работе с обращениями граждан.
5. Ответственность за несоблюдение предусмотренных ограничений и запретов при работе с обращениями граждан.
6. Уголовная ответственность за преступления коррупционной направленности. Административная ответственность за коррупционные правонарушения.
7. Гражданско-правовая ответственность за коррупционные правонарушения.
8. Дисциплинарная ответственность за ненадлежащее рассмотрение обращений граждан.
9. Порядок взаимодействия органов власти в процессе приема и рассмотрения обращений.
10. Регистрация обращений граждан в органах власти, порядок уведомления граждан о сроках и результатах рассмотрения обращений, а также о направлении обращений по подведомственности.
11. Конфликт интересов на государственной службе в процессе рассмотрения обращений (в чем может быть выражен).
12. Правовое регулирование и ответственность за несоблюдение требований действующего законодательства при приеме и рассмотрении обращений граждан.
13. Порядок уведомления о конфликте интересов.
14. Деятельность комиссий по урегулированию конфликтов интересов.
15. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов.

Составители программы:

Раззорова И.Н. – директор Центра изучения этноконфессиональных конфликтов и противодействия экстремизму в молодежной среде