

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт «Высшая школа государственного управления»

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института ВШГУ РАНХиГС
О.И. Кондратенко
«05» марта 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

**Правовые и коммуникативные аспекты работы с обращениями
граждан в органах власти**

(наименование программы)

Москва, 2026

Разработчики:

Ю.В. Арманд,
директор центра современных коммуникаций
Института ВШГУ РАНХиГС

А.Ф. Фадеев,
заместитель директора центра современных
коммуникаций Института ВШГУ РАНХиГС

Руководители программы:

Е.А. Аверьянов,
директор Федерального центра подготовки
управленческих кадров Института ВШГУ РАНХиГС

Ю.В. Арманд,
директор центра современных коммуникаций
Института ВШГУ РАНХиГС

А.Ф. Фадеев,
заместитель директора центра современных
коммуникаций Института ВШГУ РАНХиГС

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена на заседании ученого совета Института ВШГУ и рекомендована к утверждению и реализации, протокол № 8 от «05» марта 2026 года.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	4
1.1. Цель и задачи реализации программы.....	4
1.2. Нормативные правовые акты.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	6
1.4. Категория слушателей.....	7
1.5. Формы и технологии обучения	7
1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий.....	7
1.7. Документ о квалификации	7
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	7
2.1. Календарный учебный график	7
2.2. Учебный план.....	8
2.3. Содержание программы	9
3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	9
3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	9
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы.....	10
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	16
4.1. Формы и объем итоговой аттестации	16
5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ ...	19

Приложение № 1. Сведения о профессорско-преподавательском составе и ведущих специалистах (кадровая справка)¹

¹ Кадровая справка не входит в состав программы и формируется отдельно

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель и задачи реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «*Правовые и коммуникативные аспекты работы с обращениями граждан в органах власти*» разработана в рамках государственного задания федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов, направлена на повышение профессионального уровня федеральных государственных служащих в рамках имеющейся квалификации.

Целью реализации программы является повышение профессионального уровня в области коммуникаций с гражданами, развитие навыков подготовки понятных и грамотных ответов на письменные обращения.

Задачи реализации программы:

- изучить ключевых нормативно-правовых актов из сферы работы с обращениями граждан;
- закрепить нормы и правила стилистики русского языка в официально-деловой переписке;
- освоить практические методы упрощения административного языка при сохранении точности смысла;
- освоить принципы этичной коммуникации.

1.2. Нормативные правовые акты

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012.

2. Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

3. Приказ Министерства образования науки Российской Федерации от 12.09.2013 № 1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования».

4. Приказ РАНХиГС от 19.04.2019 № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» (п.3 [Порядок](#) реализации дополнительных профессиональных программ в РАНХиГС).

5. Приказ РАНХиГС от 02 декабря 2025 г. № 02-02669/001 «Об утверждении порядка разработки и утверждения в Академии дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».

6. Приказ от 13 января 2026 года № 02-00009/001 «Об утверждении Положения об итоговой аттестации слушателей дополнительных профессиональных программ в Академии».

7. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

8. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению документами организации», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.04.2023 № 421н.

9. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 №1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

10. Приказ РАНХиГС от 22.09 2017 №01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

11. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн).

12. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06).

13. *Нормативные документы, определяющие требования к выпускнику программы:*

- «Трудовой кодекс Российской Федерации» от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
- ОК 010-2014 (МСКЗ-08). «Общероссийский классификатор занятий» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст) (ред. от 18.02.2021).
- «ЕКС - Единый классификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих», установленный постановлением Правительства РФ от 31.10.2002 № 787.
- «Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих» (утв. Минтрудом России) https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_219036/.

1.3. Планируемые результаты обучения

Таблица 1.3.1

Перечень компетенций, планируемых к освоению
(планируемые результаты обучения)

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) (формируются и (или) совершенствуются)	Практический опыт	Знания	Умения
ВД 1. Документационное обеспечение управления организацией	ПСК-1 ² - организация документирования деятельности организации	<i>Владеть навыками:</i> контроля за соблюдением требований к подготовке и оформлению документов и локальных нормативных актов в области управления документами организации; оптимизация состава документов организации в соответствии с ее деятельностью	<i>Знать:</i> – нормативные правовые акты Российской Федерации в области управления документами организации; – правила составления различных видов документов; – общие требования к оформлению документов, в том числе организационно-распорядительной документации; – правила работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию; – видовой состав документов организации; – правила составления текстов документов организации	<i>Уметь:</i> работать с шаблонами документов информационной системе организации; работать с электронными бланками документов
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Практический опыт	Знания	Умения
Коммуникация	УК-4 ³ - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<i>Владеть навыками по:</i> осуществлению эффективного письменного взаимодействия с гражданами; подготовке аналитических материалов и отчетов; созданию презентаций и	<i>Знать:</i> – основные методы эффективной коммуникации с гражданами; – нормы русского языка в деловой переписке и документации; правила составления служебных документов	<i>Уметь:</i> – применять нормы русского языка в деловой переписке; – составлять структурированные служебные документы; – эффективно взаимодействовать с гражданами в письменной форме;

² Профессиональный стандарт «Специалист по управлению документами организации», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.04.2023 № 421н (трудовая функция А/02.6).

³ Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

		визуального контента; ведению коммуникации в социальных сетях		<ul style="list-style-type: none"> – подготавливать аналитические материалы и отчеты; – разрабатывать презентации и визуальные материалы; – вести коммуникацию в социальных сетях в соответствии с установленными стандартами; – редактировать тексты, устраняя стилистические и языковые ошибки
--	--	--	--	--

1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются: федеральные государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы (сотрудники, работающие с обращениями граждан).

Требования к уровню образования: среднее профессиональное образование по программам подготовки специалистов среднего звена, высшее образование (бакалавриат, магистратура, специалитет).

1.5. Формы и технологии обучения

Форма обучения и технологии обучения – очная (с применением дистанционных образовательных технологий).

1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий

Период обучения составляет: 5 дней (см. табл. 2.1.1).

Общая трудоемкость программы составляет 18 академических часов контактной работы со слушателем с применением дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий до 8 академических часов в день.

Предельная максимальная численность лекционной группы – 500 слушателей.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1.1

Календарный учебный график

Период обучения – 5 дней	
1-4 дня	5 день
УЗ ДОТ	УЗ ДОТ/ ИА ДОТ

Календарный учебный график выполнен с помощью следующих условных обозначений:

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий.

ИА ДОТ – итоговая аттестация с применением дистанционных образовательных технологий.

2.2. Учебный план

Таблица 2.2.1

Учебный план
по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации
«Правовые и коммуникативные аспекты работы с обращениями граждан в органах власти»

№ п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение), час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/число)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час 7	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия	Контактная самостоятельная	Индивидуальные и групповые					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Нормативно-правовые основы при работе с обращениями	4							4	4								ПСК-1 УК-4
2.	Нормы, грамматика и стилистика русского языка в официально-деловой переписке	4							4	4								ПСК-1 УК-4
3.	Методика подготовки понятных ответов	8							8	2	6							ПСК-1 УК-4
	Итого:	16							16	10	6							
	Итоговая аттестация:	2	тестирование														2/3	
	Всего:	18							16	10	6						2	

2.3. Содержание программы

Таблица 2.3.1

Содержание программы по темам

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Нормативно-правовые основы при работе с обращениями	Обзор нормативных актов. Требования по защите персональных данных и работе с информацией ограниченного доступа.
Тема 2. Нормы, грамматика и стилистика русского языка в официально-деловой переписке	Частые ошибки в грамматике, стилистике и пунктуации: сложные случаи расстановки знаков препинания, отсутствие жаргонизмов и профессионализмов. Типичные ошибки, искажающие смысл
Тема 3. Методика подготовки понятных ответов	Принципы использования доступного языка для написания текстов. Избавление от сложных формулировок и бюрократизмов. Структура ответа. Выбор речевых формул. Законы логики в изложении текста. Анализ примеров.

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

РАНХиГС располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию программы повышения квалификации, проведение итоговой аттестации, предусмотренной учебным планом.

Реализация программы в дистанционном режиме осуществляется через Систему дистанционного обучения (СДО) WebTutor. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал ВШГУ через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения. Вебинары проводятся в режиме видеоконференции на платформе МТС Линк

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов. Итоговая аттестация проходит в форме онлайн тестирования на информационно-образовательном портале ВШГУ.

Во время обучения слушатели имеют доступ к библиотечному фонду с необходимым количеством учебной, методической литературы и другой печатной продукции, для самостоятельной работы, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации, национальным и международным информационным ресурсам.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами; универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например: программа подготовки презентаций; использование Интернет, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем Интернет (например, Google).

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Примерные задания для проведения практических занятий

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

1. В ответе на обращение использована следующая конструкция:

«В рамках реализации мероприятий по обеспечению надлежащего функционирования объектов коммунальной инфраструктуры муниципального образования было осуществлено проведение проверочных мероприятий.»

Это предложение — типичный пример канцелярита. Какой из следующих вариантов сохраняет смысл и соответствует принципам понятного языка?

А. «Мы проверили работу коммунальных систем в вашем районе»

Б. «Была реализована комплексная проверка коммунальной инфраструктуры»

В. «Осуществлён комплекс мероприятий проверочного характера»

Г. «Во исполнение обязательств проведена проверка»

Комментарий. Понятный язык заменяет цепочки отглагольных существительных («реализация мероприятий по обеспечению функционирования») глаголами («проверили»). Одно живое предложение вместо пяти слоёв абстракции. Варианты Б, В, Г сохраняют канцелярские конструкции.

2. Ответ на обращение о сбое в начислении коммунальных платежей начинается так:

«Ваше обращение рассмотрено. По вопросу перерасчёта коммунальных платежей сообщаем, что в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации перерасчёт размера платы за коммунальные услуги осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами. Вам необходимо предоставить заявление и подтверждающие документы.»

Сколько типичных дефектов понятного языка содержит этот ответ?

А. Один

Б. Два

В. Три

Г. Четыре

Комментарий. (1) «обращение рассмотрено» — пустая формула; (2) «в соответствии с законодательством» — ссылка в никуда; (3) «в порядке, установленном актами» — масло масляное; (4) «заявление и документы» — какие, куда, когда?

3. Фрагмент ответа на обращение:

«В связи с проведением регламентных мероприятий по оптимизации процессов документооборота в рамках реализации программы цифровой трансформации сроки подготовки документов были скорректированы в сторону увеличения.»

Какой вариант передаёт тот же смысл на понятном языке?

А. «Мы обновляем систему документооборота, поэтому сроки подготовки документов временно увеличились»

Б. «По техническим причинам подготовка документов может занять больше времени, чем обычно»

В. «В рамках цифровизации процесс подготовки документов был временно приостановлен»

Г. «Из-за перехода на новую систему работа с документами ведётся в ограниченном режиме»

Комментарий. Вариант А точно передаёт смысл: причина (обновление системы) + следствие (сроки увеличились). Вариант Б размывает причину. Варианты В и Г искажают факт: речь об увеличении сроков, а не о приостановке или ограничении.

Нормативно-правовые документы:

1. Закон РФ от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/.
2. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/.
3. Постановление Правительства РФ от 03.02.2012 № 75 «Об утверждении Положения об осуществлении мероприятий по контролю (надзору) за соблюдением законодательства Российской Федерации о средствах массовой информации, при проведении которых не требуется взаимодействие уполномоченных на осуществление государственного контроля (надзора) органов с проверяемыми (контролируемыми) лицами» <https://base.garant.ru/70136256/?ysclid=m8ppo2lem1404455011>.
4. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 25.12.2024) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» <https://base.garant.ru/70644220/?ysclid=lg0qr9evao471689919>.
5. Приказ Росархива (Федеральное архивное агентство) от 11 апреля 2018 № 44 «Об утверждении примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71920678/>.
6. Приказ Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 23 апреля 2011 № 275 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов» <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071501/>.
7. Приказ ФСТЭК России от 11.04.2025 № 117 «Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах» (зарегистрирован в Минюсте России 16.06.2025 № 82619, вступ. в силу 01.03.2026).
8. Распоряжение Правительства РФ от 16.03.2024 № 637-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации государственного управления».
9. Распоряжение Правительства РФ от 20.05.2023 № 1315-р «Об утверждении Концепции технологического развития на период до 2030 года».
10. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 (протокол № 21) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113505/.
11. Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_475991/.
12. Указ Президента РФ от 10.10.2019 № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_335184/.
13. Указ Президента РФ от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_89509/.
14. Указ Президента РФ от 21.02.2019 № 68 (ред. от 26.06.2023) «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (вместе с «Положением о порядке осуществления профессионального развития государственных гражданских служащих Российской Федерации»).
15. Указ Президента РФ от 22.01.2024 № 61 «О федеральном кадровом резерве на государственной гражданской службе Российской Федерации».
16. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изм. и доп. от 28 декабря 2024)

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/c75556cf6fc05793e3c6315a7101fb59e6af9b02/.

17. Федеральный закон от 24.07.2024 № 270-ФЗ «О экспериментальных правовых режимах в сфере искусственного интеллекта в Российской Федерации».

18. Федеральный закон от 26.07.2017 № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации».

19. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изм. и доп. от 08 августа 2024) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/.

20. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

21. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

22. Федеральный закон от 29 декабря 2022 № 585-ФЗ «О внесении изменений в статью 15.1 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и статью 4 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436122/.

23. Федеральный закон от 29.12.2022 № 584-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_436123/.

Основная литература:

1. Арбатская, О. А. Русский язык и культура речи. Практический курс: учебное пособие для вузов / О. А. Арбатская. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 117 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19136-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555996>.

2. Арямова В.В. [Влияние СМИ на общественное мнение: теории, способы противостояния пропаганде](#)// Результаты современных научных исследований и разработок. сборник статей XIX Всероссийской научно-практической конференции. Пенза, 2023. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50152973>.

3. Асташина, О. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов: Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>.

4. Веселкова, Т. В. Культура устной и письменной коммуникации: учебное пособие / Т. В. Веселкова, И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/94281.html>.

5. Гурьева Н.Ю. Статья: Современные коммуникативные стратегии в ведении деловой переписки «Делопроизводство», 2022, № 2. - <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ПКВО&n=55383#hSWNFkTFOGpbKP1N>.

6. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>.

7. Дзялошинский, И. М. Коммуникация и коммуникативная культура: учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 606 с. — ISBN 978-5-4497-1367-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115017.html>.

8. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567676>.

9. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16172-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/viewer/russkiy-yazyk-v-delovoy-dokumentacii-530556#page/1>.

10. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>.

11. Козырев, В. А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация: учебник и практикум для вузов / В. А. Козырев, В. Д. Черняк. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07089-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537822>.

12. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебник для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562162>.

13. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва: Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>.

14. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>.

15. Лекант, П. А. Русский язык: справочник для среднего профессионального образования / П. А. Лекант, Н. Б. Самсонов; под редакцией П. А. Леканта. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06698-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562140>.

16. Лекант, П. А. Современный русский язык. Синтаксис. Сборник упражнений: учебник для вузов / П. А. Лекант, А. В. Канафьева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06571-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584837>.

17. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568540>.

18. Пигулевский, В. О. Культура и визуальные коммуникации: учебное пособие / В. О. Пигулевский. — Саратов: Вузовское образование, 2022. — 61 с. — ISBN 978-5-4487-

0832-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120829.html>.

19. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560029>.

20. Русский язык и культура речи: теория: учебное пособие / составители И. С. Выходцева, Н. В. Любезнова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-1806-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125349.html>.

21. Русский язык и культура речи: учебник для вузов / Т. И. Сурикова, Н. И. Клушина, И. В. Анненкова, Г. Я. Солганик; под редакцией Г. Я. Солганика. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03822-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559645>.

22. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560464>.

23. Современный русский язык: учебник для вузов / П. А. Лекант, Е. И. Диброва, Л. Л. Касаткин, Е. В. Клобуков; под редакцией П. А. Леканта. — 5-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9883-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535763>.

24. Составление и оформление деловых документов: учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 145 с. — ISBN 978-5-4497-0845-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103345.html>.

25. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник для вузов / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20343-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560174>.

26. Шувалова, Н. Н. Документационное обеспечение управления: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20349-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561049>.

Дополнительная литература:

1. Андреева Ю. С. Министерство доверия. Как государству общаться с гражданами — М.: Фонтеграфика, 2023. — 240с. — ISBN 978-5-6048900-1-1. — Текст: электронный [сайт]. — URL: https://www.ranepa.ru/images/News/2023/ministerstvo_doveriya.pdf.

2. Гордина, Е. А. Деловая и дипломатическая переписка = Business And Diplomatic Correspondence: учебное пособие / Е. А. Гордина, Л. С. Афанасьева. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2018. — 143 с. — ISBN 978-5-7014-0882-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/87104.html>.

3. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов: учебное пособие / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-

0964-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>.

4. Ильяхов, М. Текст по полочкам: краткое пособие по деловой переписке / М. Ильяхов. — Москва: Альпина Паблицер, 2022. — 176 с. — ISBN 978-5-9614-7450-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122540.html>.

5. Калошина, Т. Ю. Документационное обеспечение работы с персоналом в цифре и на бумаге: учебное пособие / Т. Ю. Калошина. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 124 с. — ISBN 978-5-7782-4728-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126489.html>.

6. Овсянникова, О. А. Этика государственной службы и государственного служащего / О. А. Овсянникова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-507-45401- — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/267380>. — Режим доступа: для авториз. Пользователей.

7. Никитина, А. С. Управление человеческими ресурсами в государственном и муниципальном управлении: учебник для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева. — 3-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 56 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19863-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557251/>

8. Решетникова, Е. В. Русский язык и основы деловых коммуникаций: учебное пособие / Е. В. Решетникова. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. — 104 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117111.html>.

9. Фионова Л. Р. — Основные вопросы этики и этикета государственного служащего: учеб. пособие. — Пенза: Изд-во ПГУ, 2021. — 100 с. — ISBN 978-5-907364-96-7. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://elib.pnzgu.ru/files/eb/liUTViBbw9yX.pdf>.

Интернет-ресурсы:

1. [Главред](https://glvrd.ru/) [сайт]. — URL: <https://glvrd.ru/>
2. [Счетная палата РФ - Открытость правительства в России](https://ach.gov.ru/page/government-openness). — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://ach.gov.ru/page/government-openness>
3. [Национальные проекты России](https://xn--80aарамремсчfmo7a3с9ehj.xn--p1ai/). — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://xn--80aарамремсчfmo7a3с9ehj.xn--p1ai/>
4. Особенности этикета и поведения госслужащих, кодекс этики. — Текст: электронный [сайт]. — URL: <https://goodetiket.ru/delovoj-etiket/etiket-gossluzhashhih>.

Справочные системы:

1. <http://nlr.ru/> - Российская национальная библиотека
2. <https://rusneb.ru/> - Национальная электронная библиотека
3. <https://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
4. <https://www.rambler.ru/> - Поисковая система
5. <https://yandex.ru/> - Поисковая система
6. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
7. <https://www.garant.ru/> - Гарант

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы и объем итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в виде зачета в форме тестирования (с применением ДОТ).

Итоговая аттестация является обязательной для слушателей, завершающих обучение по программе.

Оценка качества освоения программы проводится в отношении соответствия результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения.

Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают соответствующие документы о повышении квалификации, форму которых образовательная организация устанавливает самостоятельно: удостоверение о повышении квалификации.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые образовательной организацией.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию по уважительной причине (по медицинским показаниям или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), должна быть предоставлена возможность пройти итоговую аттестацию без отчисления из организации, в соответствии с медицинским заключением или другим документом, предъявленным слушателем, или с восстановлением на дату проведения итоговой аттестации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному образовательной организацией.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией, созданной образовательной организацией в соответствии с локальными нормативными актами организации из числа сотрудников РАНХиГС и других организаций.

Примерные вопросы для подготовки к итоговой аттестации

Инструкция для слушателя: выберите один или несколько правильных вариантов ответов

1. Заявитель описывает в обращении конкретную ситуацию: хочет повезти детей на море для оздоровления, на это нужно около 100 000 рублей. Спрашивает, есть ли меры поддержки и какие документы собрать. Отдельно уточняет, что семья многодетная и малообеспеченная. Специалист готовит ответ. Какой подход верный?

А. Перечислить все меры соцподдержки многодетных семей региона — так заявитель узнает максимум полезного

Б. Ответить только на вопрос об оздоровлении и проезде детей, а об остальных мерах упомянуть кратко со ссылкой

В. Направить заявителя на портал госуслуг, где есть полный перечень мер поддержки с фильтрами

Г. Запросить у заявителя подтверждение статуса малообеспеченной семьи, прежде чем давать информацию

2. Обращение о качестве капитального ремонта дороги: «На участке автодороги начался плановый капитальный ремонт дорожного полотна. Ремонт дороги ведётся некачественно. Сомневаюсь, что после такого ремонта дорога прослужит долго. В наше село ежедневно совершают рейсы многотонные фуры, которые ускорили износ предыдущей дороги до состояния «фронтальной». Жители села переживают, что данный способ капитального

ремонта автодороги не надёжен. Просим обратить внимание экспертов из автодорожной отрасли на компетентность выполнения работ».

При подготовке ответа специалист должен учитывать особенности заявителя. Какие выводы о нём можно сделать из текста?

А. Заявитель — профессиональный дорожный строитель, поэтому ответ можно насытить техническими терминами

Б. Заявитель живёт в другом городе и опирается на слухи

В. Заявитель, вероятно, пожилой человек

Г. Заявитель верит в возможности органа власти разобраться с беспокоящей его проблемой

Д. Заявитель — местный депутат, использующий коллективное обращение как инструмент давления на администрацию района

3. Сравните два варианта уведомления о неоплате. Вариант 1: «Уважаемый Андрей Витальевич, вы не перевели платёж за июнь, что нужно было сделать ещё до 30 мая. Поэтому с июня мы прекращаем действие услуг». Вариант 2: «Уважаемый Андрей Витальевич! Сообщаем, что Ваш платёж за июнь не поступил. По условиям договора мы вынуждены приостановить действие услуг, начиная со следующего месяца. Просим связаться с нами, если Вы решите продлить действие договора».

Почему вариант 2 предпочтительнее?

А. Он длиннее и подробнее, а в деловой переписке полнота важнее краткости

Б. Он содержит ссылку на договор, что делает отказ юридически обоснованным

В. Он описывает факт безлично («платёж не поступил»), ссылается на условия вместо вины и предлагает выход

Г. Он использует обращение с восклицательным знаком, что соответствует нормам деловой этики

4. Фрагмент ответа на обращение: *«Приносим извинения за предоставленные неудобства»*. Какая ошибка допущена в этой фразе?

А. Слово «извинения» неуместно в официально-деловом стиле — верно «приносим сожаления»

Б. Должно быть «доставленные» или «причинённые» неудобства

В. Множественное число «неудобства» некорректно — следует использовать единственное число

Г. Фраза избыточна: если организация извиняется, уточнять причину не требуется

5. Фрагмент ответа: *«Начиная с декабря, вы сможете пользоваться услугой без ограничений»*. Сколько недочётов в этом предложении?

А. Один

Б. Два

В. Три

Г. Ошибок нет — предложение оформлено корректно

6. Какая корректная форма обращения должна стоять в начале официального письма конкретному лицу?

А. «Добрый день» — универсальное и нейтральное приветствие для любой переписки

Б. «Здравствуйте, Иван Иванович» — более подходит для устного общения или мессенджера

В. «Уважаемый Иван Иванович!» — стандартная форма для официального письма конкретному адресату

Г. «Уважаемый господин Иванов!» — единственно верная форма, предусмотренная ГОСТ Р 7.0.97-2016

7. Гражданин просит отремонтировать участок дороги. Бюджетом текущего года средства на этот ремонт не предусмотрены. Как лучше структурировать письмо-отказ?

А. Подробно обосновать отсутствие средств, а в самом конце сообщить об отказе

Б. Сначала сообщить решение (отказ), затем обосновать и указать перспективу решения вопроса

В. Сообщить об отказе без обоснования и указать, куда обратиться за разъяснениями

Г. Начать с благодарности за обращение, затем перейти к обоснованию и закончить отказом

8. В ответе на обращение необходимо сослаться на федеральный закон, два постановления Правительства и региональный нормативный акт. Текст обращения написал пенсионер, не имеющий юридического образования. Как оформить ссылки на нормативные акты?

А. Указать в тексте только номера и даты актов — заявитель найдёт их на правовых порталах

Б. Вставить полные официальные наименования в текст ответа для максимальной юридической точности

В. Использовать в тексте краткие названия со сносками, а полные реквизиты вынести в конец письма

Г. Для простоты ограничиться общей формулировкой «в соответствии с действующим законодательством»

9. Текст обращения: «В нашем микрорайоне уже три месяца не работает уличное освещение. Дети возвращаются из школы в темноте, пожилые люди боятся выходить вечером. Обращались в УК — обещают «в ближайшее время». Просим срочно принять меры, ведь это вопрос безопасности!»

Специалист решил ответить: «По результатам рассмотрения сообщаем, что ответственность за содержание объектов наружного освещения возлагается на управляющую компанию в соответствии с...». Почему этот подход неудачен?

А. Формулировка юридически неточна: за наружное освещение отвечает не УК, а сетевая организация

Б. Ответ переадресует к тому же адресату, который уже не помог, и игнорирует эмоции заявителя

В. Ответ слишком краткий — нужно было детально описать обязанности управляющей компании по закону

Г. Следовало начать с извинения от лица администрации за бездействие управляющей компании

10. Жалоба на коммунальные службы оказалась необоснованной: проверка нарушений не выявила. Специалист подготовил подробное разъяснение.

Как завершить ответ?

А. «Благодарим за обращение. Во избежание подобных недоразумений рекомендуем Вам ознакомиться с нормативными документами»

Б. Не добавлять ничего — завершить на результатах разъяснения, чтобы не перегружать письмо

В. Поблагодарить за внимание к качеству работы коммунальных служб

Г. «Надеемся, что в будущем Вы будете обращаться только при наличии

Критерии оценки обучающихся на итоговой аттестации

Таблица 4.1.1

Оценка	Требования к знаниям
<i>зачтено</i>	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил не менее 50% заданий
<i>не зачтено</i>	Выставляется слушателю, если он правильно выполнил менее 50% заданий

5. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ

В результате освоения программы у слушателя сформированы следующие компетенции:

Таблица 5.1

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-1 - организация документирования деятельности в организации	<ul style="list-style-type: none"> – знает нормативные правовые акты Российской Федерации в области управления документами организации, правила оформления и составления различных видов документов; – умеет работать с документами, соблюдая требования к их подготовке и оформлению
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<ul style="list-style-type: none"> – способен эффективно взаимодействовать с гражданами в письменной форме и социальных сетях, применяя основные методы коммуникации и нормы русского языка в деловой переписке; – способен осуществлять разработку материалов для социальных сетей и успешной работы с гражданами, а также для поддержания имиджа органов власти