



УТВЕРЖДАЮ

Начальник ГБУ «ФХУ Мэрии Москвы»

В.Н.Вдовин

Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации

**«Эффективные письменные коммуникации с органами власти и  
гражданами»**

Москва  
2023

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Эффективные письменные коммуникации с органами власти и гражданами» направлена на повышение качества написания деловых писем. Участники осваивают современный стиль письменного делового общения, развивают умение ясно, лаконично и структурировано излагать свои мысли в письменной форме, выстраивать позитивную коммуникацию с гражданами и представителями организаций. Обучение построено на выполнении заданий, основанных на практике органов власти и государственных организаций.

**Цель обучения** - совершенствование компетенций, позволяющих успешно решать профессиональные задачи в сфере подготовки деловых писем.

### **Планируемые результаты обучения.**

В результате освоения программы слушатели должны

#### **знать:**

- алгоритм подготовки ответов на обращения граждан и юридических лиц;
- правила структурирования различных видов писем;
- требования к написанию понятных текстов;
- инструменты минимизации технических ошибок в текстах.

#### **уметь:**

- выбирать эффективную структуру письма в зависимости от цели письменной коммуникации;
- грамотно проводить анализ обращения граждан для выявления их требований, позиций и потребностей;
- избегать технических ошибок в письмах.

#### **владеть навыками:**

- написания письма доступным языком, понятным получателю;
- упрощения сложных грамматических конструкций.

**Форма обучения:** очно-заочная с отрывом от работы.

**Общая трудоемкость программы:** 18 учебных часов<sup>1</sup>

**Профессиональные компетенции, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:**

- способность использовать в служебной переписке деловой стиль;
- способность писать ответы на обращения граждан понятным, доступным для получателя языком;
- способность оформлять деловое письмо согласно нормативным требованиям.

**Требования к квалификации обучающегося.** К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

<sup>1</sup> Включая 1 аудиторный час итоговой аттестации.

## 2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование учебных разделов и тем учебных занятий	Общая трудоемкость	Количество часов							
			аудиторные учебные занятия					Электронные формы	Самостоятельная работа	Контроль
			Всего	Лекции	Семинары, круглые столы	Практикумы, тренинги	Деловые игры и др. виды занятий			
1.	<b>Технология подготовки эффективного письма</b>	6	3	1	1	1		3		
1.1.	Алгоритм создания эффективного письма	1	1	1						
1.2.	Формулировка цели и анализ получателя письма	1	1		1					
1.3.	Построение структуры письма	4	1			1		3		
2.	<b>Написание ясных и лаконичных текстов</b>	6	3		1	2		3		
3.	<b>Формулировка главной мысли</b>									
3.1.	Упрощение сложных грамматических конструкций	4	2			2		2		
3.2.	Оформление письма	2	1			1		1		
4.	<b>Практикум по написанию ответов на обращения граждан</b>	3	3			3				
5.	<b>Практикум по написанию инициативных писем</b>	2	2			2				
6.	Итоговая аттестация - экзамен	1								1
7.	Итого	18	11	1	2	8		6		1

## 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

График занятий	Количество учебных часов	Темы
Изучение электронного модуля программы (5 рабочих дней)	6	Построение структуры письма. Упрощение сложных грамматических конструкций Оформление письма
Первый день очных занятий	6	Алгоритм создания эффективного письма Формулировка цели и анализ получателя письма Оптимизация структуры письма Упрощение сложных грамматических конструкций
Второй день очных занятий	5	Написание ответов на обращения граждан: практикум Написание инициативных писем: практикум
Итоговая аттестация	1	Экзамен (тестирование)

## 4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### 1. Технология подготовки эффективного письма

#### 1.1. Алгоритм создания эффективного письма.

Критерии эффективности письма. Алгоритм подготовки делового письма. Особенности работы на каждом этапе создания письма.

Как избежать технических ошибок. Проверка письма перед отправкой: использование контрольного листа.

#### 1.2. Формулировка цели и анализ получателя письма.

Схема анализа обращения граждан. Понимание сущности запроса. Анализ потребностей заявителя.

Как правильно сформулировать цель письменной коммуникации. Формулировка цели письма в терминах отклика получателя. Критерии правильности формулировки цели. Достижение цели как критерий успеха письменной коммуникации.

#### 1.3. Построение структуры письма.

Виды писем. Структура письма 4Р (Резюме- Решение-Разъяснение- Рекомендации). Формулировка главной мысли как центральная часть письма. Примеры структуры в разных видах писем. Упражнения: отработка умения выделить сформулировать главную мысль, создать структуру письма. Использование в структуре письма приемов позитивной коммуникации. Особенности электронных коммуникаций.

### 2. Написание ясных и лаконичных текстов

#### 2.1. Упрощение сложных грамматических конструкций

Приемы упрощения текста: основные правила. Правила переформулировки. Доступность языка. Перевод сложных предложений в простые. Отказ от штампов, шаблонов, канцеляризмов. Использование активных конструкций. Расшифровка аббревиатур. Уместное использование профессиональных терминов. Примеры применения приемов упрощения текста. Практикум.

#### 2.2. Оформление письма.

ГОСТ и регламент Правительства Москвы по оформлению писем и деловых текстов. Правила оформления реквизитов письма, обращения, подписи. Написание дат, числительных, использование пробелов. Отметки о наличии приложения. Проверка письма.

### 3. Практикум по написанию ответов на обращения граждан

Подготовка ответа на обращение гражданина, используя алгоритм создания эффективного письма: проанализировать обращение, поставить цель, создать структуру 4Р, написать понятный текст, проверить перед отправкой.

Разбор подготовленных писем. Анализ эффективности с точки зрения отклика получателя письма.

Рекомендации по оптимизации.

### 4. Практикум по написанию инициативных писем

Подготовка инициативного письма по заданной ситуации, используя алгоритм создания эффективного письма. Особое внимание уделить постановке цели.

Разбор подготовленных писем. Оценка эффективности с точки зрения достижения цели.

Рекомендации по оптимизации.

## 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

**Требования к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:**

- а) преподавательский состав, обеспечивающий образовательный процесс по программе, должен обладать высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 2 лет и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных программой, не менее 3 (трех) лет;
- б) программа предусматривает следующие виды учебных занятий: лекции, семинары, круглые столы, практикум, самостоятельное изучение электронного модуля.

**Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:**

- а) необходимое учебно-лабораторное оборудование - ноутбук, экран, проектор (или интерактивная доска), электронная указка, микрофон, презентер, 3 флипчарта.
- б) программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей - доступ к правовым базам данных Консультант плюс, Гарант;

## 6. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Итоговая аттестация слушателей по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Эффективные письменные коммуникации с органами власти и гражданами» проводится в форме экзамена.

Оценочные материалы представляют собой тест, включающий вопросы с вариантами ответов.

Обучающемуся необходимо в каждом вопросе выбрать один или несколько вариантов правильных ответов (либо выполнить предложенное задание).

Итоги выполнения теста оцениваются на «отлично», если количество правильных ответов составляет от 88 до 100 %, «хорошо» - от 69 до 87%, «удовлетворительно» - от 51 до 68 %, «неудовлетворительно» - менее 51 %.

### ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

#### 1. Основной критерий эффективности делового письма - это:

- а) одобрение письма руководителем
- б) достижение цели письма
- в) отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок
- г) отсутствие стилистических ошибок

#### 2. Укажите правильную последовательность действий в алгоритме подготовки делового письма

	Укажите последовательность от 1 до 5
а) определение структуры письма	
б) написание текста и оформление	
в) проверка на отсутствие технических ошибок	
г) формулировка цели	
д) анализ интересов получателя письма	

**3. Какие методы можно использовать, чтобы упростить сложные грамматические конструкции в тексте письма?**

- а) разделить сложное предложение на два или несколько простых
- б) выделить наименования и реквизиты нормативных актов курсивом
- в) ввести аббревиатуру для повторяющегося названия ОИВ
- г) перенести наименование и реквизиты нормативного акта в конец предложения

**4. Какова оптимальная последовательность структурных блоков письма при ответе на запрос (в соответствии с методикой 4Р)?**

- а) РАЗЪЯСНЕНИЕ со ссылками на нормативные акты
- б) РЕКОМЕНДАЦИИ получателю по его дальнейшим действиям
- в) РЕЗЮМЕ запроса
- г) РЕШЕНИЕ по сути запроса

**5. Отметьте предпочтительный вариант ответа на обращения жителя об установке шлагбаума на придомовой территории.**

Выберите один верный вариант ответа.

а) В соответствии с постановлением Правительства Н-ской области от 2 июля 2019 г. N XX-ПП XXX «О порядке установки ограждений на придомовых территориях в городе Н-ске» для согласования установки ограждающих устройств на придомовой территории следует направить заявление в адрес главы муниципального округа.

б) Для установки шлагбаума Вам следует направить заявление в адрес главы муниципального округа. Порядок согласования ограждающих устройств на придомовой территории определен постановлением Правительства Н-ской области от 2 июля 2019 г. N XX-ПП XXX «О порядке установки ограждений на придомовых территориях в городе Н-ске».

**6. Отметьте правильный вариант оформления подписи в письме на бланке организации**

а) Начальник Департамента информационных технологий    Личная подпись    И. И. Иванов

б) Начальник Департамента информационных технологий    Личная подпись    И. И. Иванов

в) Начальник Департамента    Личная подпись    И. И. Иванов

г) Начальник Департамента информационных технологий  
Министерства социальной защиты  
Н-ской области    Личная подпись    И. И. Иванов

**7. Отметьте правильные варианты оформления отметки о наличии приложения к служебному письму, если ссылка на приложения не содержится в тексте письма, и приложения не сброшюрованы.**

- а) Приложение: на 2 л. в 1 экз.
- б) Приложение: Программа конференции в 1 экз.
- в) Приложение: Программа конференции на 2 л в 1 экз.

**8. Укажите правильные варианты написания даты.**

- а) 12.05.2020 г.
- б) 12 мая 2020 г.
- в) 12.05.2020
- г) 12.05.20
- д) 2020.06.05.

**9. Отметьте корректные варианты написания числительных в деловой переписке**

- а) Общая сумма контракта составила 300100 рублей.
- б) На реализацию программы было выделено более 15 млрд рублей.
- в) Этот вопрос будет решен в течение 3 месяцев.
- г) Дополнительную информацию Вы можете получить по телефону 8-916-214-78-90.
- д) Общая сумма выплат составила 5 млн. руб.

**10. Отметьте правильные варианты оформления реквизита «Адресат» в письме жителю**

- а) О. Н. Семенову  
ул. Радиальная, д. 6, кв. 1  
г. Н-ск, 111111
- б) Петрову Д. В.  
Главная п., д, 1, кв. 2,  
г. Н-ск, 111111
- в) Иванову М.М.  
Загородное ш., д. 10, корп. 1, кв. 12  
пос. Сказка Солнечного р-на  
Н-ской обл., 777777
- г) Красновой М. И.  
Садовый б-р, 10  
г. Морской, Прибрежный р-н  
Н-ская обл, 555555

**7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ, ОСНОВНОЙ И  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**Основная литература**

1. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Требования к оформлению документов.
2. Регламент Правительства Москвы. Раздел 13. Оформление документов Приложение 4. Правила написания слов и словосочетаний

**Дополнительная литература**

3. Трофимова О, Купчик Е. Основы делового письма. Учебное пособие. М., Наука, 2012
4. Карепина А. Дело ясное. Как писать понятные письма. Электронная книга, 2017.
5. Ильяхов М., Сарычева Л. Новые правила деловой переписки. М., 2018.

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ГБУ «ФХУ Мэрии Москвы»

В.Н.Вдовин

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
«Эффективные письменные коммуникации с органами власти и гражданами»

**Цель обучения:** совершенствование компетенций, необходимых для грамотного ведения служебной переписки.

**Категория слушателей:** государственные гражданские служащие города Москвы, ведущие служебную переписку с населением, коллегами и организациями, сотрудники подведомственных организаций.

**Срок обучения:** 18 учебных часов<sup>1</sup>.

**Форма обучения:** очно-заочная

**Режим занятий:** 1 неделя без отрыва от работы (изучение электронного модуля) и 2 дня очных занятий по 6 ак. часов в день.

№ п/п	Наименование учебных разделов и тем учебных занятий	Общая трудоемкость	Количество часов								
			аудиторные учебные занятия						Электронные формы	Самостоятельная работа	Контроль
			Всего	Лекции	Семинары, круглые столы	Практикумы, тоенинги	Деловые игры и др. виды				
1.	Технология подготовки эффективного письма	6	3	1	1	1		3			
2.	Написание ясных и лаконичных текстов	6	3		1	2		3			
3.	Практикум по написанию ответов на обращения граждан	3	3			3					
4.	Практикум по написанию инициативных писем	2	2			2					
5.	Итоговая аттестация - экзамен	1								1	
6.	Итого	18	И	1	2	8		6		1	

<sup>1</sup> Включая 1 аудиторный час итоговой аттестации