ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

учебной дисциплины вариативной части дисциплин профессионального цикла ГОС ВПО по направлению подготовки магистра 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

**Организация деятельности госслужащегО**

**Донецк – 2017 г.**

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Понятие государственного служащего и его правовой статус

Тема 2. Государственная кадровая политика и кадровое обеспечение функционирования государственной службы

Тема 3. Регламентирование должностных обязанностей государственных служащих

Тема 4. Разделение и кооперирование труда на государственной службе

Тема 5. Обслуживание рабочего места государственного служащего

Тема 6. Служебные документы и делопроизводство

Тема 7. Подготовка совещаний и официальных встреч

Тема 8. Этика поведения государственных служащих

Тема 9. Рассмотрение обращений и прием граждан

**ТЕМА 1. ПОНЯТИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО И ЕГО ПРАВОВОЙ СТАТУС**

Государственная служба в системе общественных наук. Научные основы теории государственной службы. Принципы, цели и функции государственной службы. Нормативно-правовое обеспечение функционирования государственной службы. Характеристика государственной службы. Служащие как социальная группа. Суть и характерные особенности труда государственных служащих. Группировка государственных служащих. Обеспечение политической нейтральности государственных служащих. Правовой статус государственного служащего. Характеристика юридической ответственности государственного служащего. Порядок проведения служебного расследования.

**План практического занятия**

1. Служащие как социальная группа.

2. Суть и характерные особенности труда государственных служащих.

3. Группировка государственных служащих.

4. Обеспечение политической нейтральности государственных служащих.

5. Правовой статус государственного служащего.

6. Характеристика юридической ответственности государственного служащего.

7. Порядок проведения служебного расследования.

**Вопросы для обсуждения**

1.Какими признаками характеризуется служащий в юридическом аспекте?

2. Какие существуют классификации служащих?

3. Каковы основные типы государственных должностей?

4. Что включает уровневая классификация государственных должностей?

5. В чем суть и характерные особенности труда государственных служащих?

6. Что представляет собой государственный служащий с государственно-правовой точки зрения, с административной точки зрения, с уголовной точки зрения?

7. Каких сфер касаются полномочия государственных служащих?

8. Каковы классификационные признаки должностей государственных служащих?

9. Как осуществляется разграничение политических должностей и должностей государственной службы?

10. Чем характеризуется правовой статус государственного служащего?

11. Каковы права и обязанности государственных служащих?

12. Каковы предпосылки проведения служебного расследования в отношении государственного служащего?

**Тесты**

1. Государственная служба возникла в результате:

А) необходимости управления финансами государства

Б) необходимости реализации политической власти и функций государства

В) необходимости планирования внутренней и внешней политики

Г) появления государственного аппарата

2. Соотнесите три типа легитимного планирования, положенного в основу функционирования государственной службы, выделенные М.Вебером, с их определением:

1) Рациональное планирование; 2) Патриархальное планирование; 3) Харизматическое планирование:

А) управленческие решения зависят от воли авторитарного деятеля, а его действия спонтанны и несистематические;

Б) основе планирования лежит верховенство закона и профессионально-подготовленный аппарат чиновников;

В) в основу положены издавна существующие порядки, а аппарат управления формируется на основе личной преданности правителю.

А-3, б-1, в-2

3. Государственная служба представляет собой:

А) деятельность уполномоченных субъектов по реализации функций государства

Б) функционирование бюджетных учреждений

В) исполнение функций работниками бюджетных учреждений

Г) профессиональная служебная деятельность граждан по обеспечению исполнения полномочий данной страны, органов власти

Д) деятельность лиц, замещающих государственные должности

4. Участниками государственно-служебных отношений являются:

А) государственные служащие и государство

Б) бюджетные учреждения

В) публично-правовые образования при исполнении функций государства

5. Развитие государственно-служебных отношений преследует цели:

А) финансовой стабилизации в государстве

Б) обеспечение исполнения полномочий данной страны, субъектов данной страны.

В) формирование связей между бюджетными учреждениями

Г) предоставление публичных услуг («общественных благ»)

6. Из перечисленных ниже отношений следующие являются государственно-служебными правоотношениями:

А) между органом власти и гражданином, обращающимся по поводу функционирования органа власти

Б) между правоохранительным органом и контролируемым органом исполнительной власти

В) между руководителем государственного органа и гражданином, поступившим на государственную службу

Г) между арбитражным судом и органом власти, выступающим стороной по делу.

7. Что из перечисленного не является принципами государственной службы

А) принцип верховенства Конституции и законов над иными нормативными правовыми актами;

Б) принцип приоритета прав и свобод человека;

В) разделение властей на законодательную, исполнительную и судебную;

Г) профессионализма и компетентности государственных служащих.;

Д) все ответы верные

Е) все ответы неверные

8. Что из перечисленного относится к принципам государственной службы

А) принцип верховенства Конституции и законов над иными нормативными правовыми актами;

Б) принцип приоритета прав и свобод человека;

В) разделение властей на законодательную, исполнительную и судебную;

Г) профессионализма и компетентности государственных служащих.;

Д) все ответы верные

Е) все ответы неверные

9.К конституционным принципам государственной службы относятся:

А) служение народу страны

Б) равный доступ граждан к государственной службе

В) прозрачность в осуществлении государственной службы

Г) профессионализм, компетентность, честность при исполнении должностных обязанностей

10.К организационно-функциональным принципам государственной службы относятся:

А) служение народу страны

Б) равный доступ граждан к государственной службе

В) прозрачность в осуществлении государственной службы

Г) профессионализм, компетентность, честность при исполнении должностных обязанностей

11. Принцип стабильности кадров государственных служащих в государственных органах заключается в:

А) постоянном замещении государственным служащим одной и той же государственной должности государственной службы;

Б) устойчивости профессионального положения государственного служащего и преемственности в проведении государственной кадровой политики;

В) невозможности прекращения государственно-служебных отношений;

Г) закреплении граждан на государственной службе и использовании, главным образом, внутреннего резерва при замещении государственных должностей государственной службы.

12. Квалификационные требования, предъявляемые к служащим, замещающим государственные должности государственной службы, включают:

А) квалификационные требования к служащим, замещающим государственные должности государственной службы, не предъявляются;

Б) большой стаж работы по специальности и уровень специального образования;

В) уровень специального образования с учетом группы и специализации государственной должности государственной службы;

Г) качества преданности, лояльности государственной власти;

Д) уровень знаний Конституции, законов, уставов применительно к исполнению соответствующих должностных обязанностей.

13. Лица, замещающие должности государственной гражданской службы, учреждаемые для профессионального обеспечения выполнения государственными органами возложенных на них задач и функций, именуются как

А) руководители

Б) помощники (советники)

В) специалисты

Г) обеспечивающие специалисты

14. Государственный служащий - это гражданин,

А) занимающий должность в какой-либо организации и осуществляющий административную деятельность

Б) занимающий должность в государственной организации и осуществляющий административную деятельность

В) занимающий государственную должность государственной службы

Г) занимающийся профессиональным управлением на государственной службе

15. Государственную должность на государственной службе занимает

А) директор коммерческого банка

Б) начальник управления министерства

В) руководитель государственной корпорации

Г) работница фабрики

16. Государственный служащий не имеет право на:

А) получать гонорары за публикации и выступления в качестве государственного служащего;

Б) ознакомление с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой государственной должности государственной службы, критерии оценки качества работы и условия продвижения по службе;

В) принятия решений и участие в их подготовке в соответствии с должностными обязанностями;

Г) забастовку;

Д) внесение предложений по совершенствованию государственной службы в любые инстанции.

17. Государственный служащий не имеет право на:

А) получение в установленном порядке информации и материалов, необходимых для исполнения должностных обязанностей;

Б) использование служебного положения в личных целях:

В) продвижение по службе, увеличение денежного содержания с учетом результатов и стажа его работы, уровня квалификации;

Г) проведение по его требованию служебного расследования для опровержения сведений, порочащих его честь и достоинство.

18. Государственный служащий не имеет право на:

А) участие по своей инициативе в конкурсе на замещение вакантной муниципальной должности муниципальной службы;

Б) заниматься предпринимательской деятельностью;

В) участие в забастовках;

Г) заниматься творческой деятельностью;

Д) посещение в установленном порядке для исполнения должностных обязанностей предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собственности.

19. Государственный служащий обязан:

А) сообщать о всех подозрительных фактах своей частной жизни и своих родственников;

Б) обеспечивать поддержку конституционного строя и соблюдение Конституции, реализацию законов;

В) хранить государственную и иную охраняемую законом тайну;

Г) заниматься педагогической деятельностью;

Д) быть членом политической партии.

20. Государственный служащий обязан:

А) обеспечивать соблюдение интересов граждан;

Б) поддерживать уровень квалификации, достаточный для исполнения своих должностных обязанностей;

В) исполнять свои должностные обязанности в любых условиях, при любых обстоятельствах;

Г) соблюдать установленные в государственном органе правила внутреннего служебного распорядка, должностные инструкции, порядок работы со служебной информацией.

21. Государственный служащий вправе:

А) заниматься предпринимательской деятельностью;

Б) получать иностранные награды;

В) поддерживать уровень квалификации, достаточный для исполнения своих должностных обязанностей;

Г) принимать участие в забастовках;

22. Государственный служащий не вправе:

А) покидать пределы страны без письменного разрешения главы страны;

Б) быть депутатом законодательного (представительного) органа, органов местного самоуправления;

В) участвовать по своей инициативе в конкурсе на замещение вакантной должности государственной службы;

Г) обращаться в судебные органы для защиты своей чести и достоинства

23. Гражданский служащий имеет право на

А) членство в профессиональном союзе

Б) осуществление предпринимательской деятельности

В) приобретение ценных бумаг, по которым может быть получен доход

Г) создание в государственных органах структуры политических партий

24. Государственному служащему гарантируются:

А) бесплатный проезд на всех видах транспорта;

Б) условия работы, обеспечивающие исполнение им должностных обязанностей;

В) ежегодный оплачиваемый отпуск;

Г) своевременная выплата денежного содержания;

Д) переподготовка (переквалификация) и повышение квалификации с сохранением денежного содержания.

25. Для защиты прав и законных интересов субъектов государственно-служебных правоотношений применяется порядок.

А) административный

Б) судебный

В) и административный и судебный

Что из перечисленного относится к патронатной должности:

А) руководители

Б) советники

В) политики

Г) технический персонал

26. На кого не распространяется правовой статус государственного служащего:

А) руководителей и заместителей руководителей государственных органов

Б) народные депутаты

В) советник посольства

Г) судьи

27. Государственным служащим присваиваются:

А) ранги

Б) чины

В) звания

Г) степени

28. Политическая нейтральность государственных служащих обеспечивается путем:

А) разграничения политических и административных должностей

Б) партизации государственной службы

В) осуществления государственного надзора

Г) повышения ответственности за совершенное правонарушение

29. За нарушение установленных общеобязательных правил собственными действиями государственным служащим, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

30. За непринятие мер по обеспечению выполнения правил другими лицами, если обеспечение их соблюдения входит в круг обязанностей государственного служащего, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

31. За неисполнение или ненадлежащее исполнение в пределах должностных обязанностей государственным служащим, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

32. За нарушение правил внутреннего служебного распорядка государственным служащим, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

33. За отсутствие государственного служащего на рабочем месте более трех часов подряд в течение рабочего дня без уважительных причин, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

34. За превышение служебных полномочий государственным служащим, если оно не содержит состава преступления или административного правонарушения, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

35. За превышение полномочий государственным служащим, то есть за совершение акт, на который он не имел законной власти, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

36. За злоупотребление властью, взяточничество, должностной подлог документов со стороны государственного служащего, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

37. За неисполнение или ненадлежащие исполнение обязательств по условиям договора со стороны государственного служащего, наступает ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

38. За вред, причиненный имуществу государственного органа или третьего лица вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения должностных обязанностей, государственный служащий несет ответственность:

А) административная

Б) дисциплинарная

В) уголовная

Г) гражданско-правовая

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

**ТЕМА 2. ГОСУДАРСТВЕННАЯ КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА И КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ.**

Суть, субъекты, объекты, средства реализации государственной кадровой политики. Цель, принципы, задачи кадровой политики. Сущностные черты современной кадровой политики. Профессионализация государственной службы.

Поступление на государственную службу. Организация конкурсного отбора на должность государственного служащего. Квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантной должности государственного служащего. Требования к качествам кандидатов на замещение вакантной должности государственного служащего. Понятие служебной карьеры. Способы замещения должностей в системе государственной службы. Стажировка государственного служащего в государственном органе. Принятие на государственную службу в органах местного самоуправления. Особенности оплаты труда, гарантии и поощрения государственных служащих. Пенсионное обеспечение и денежная помощь государственным служащим. Особенности работы работников государственных предприятий, учреждений и организаций по совместительству. Механизм прекращения государственно-служебных отношений. Формирование кадрового резерва для государственной службы. Особенности прохождения государственной службы в отдельных странах.

**План практического занятия**

1. Организация конкурсного отбора на должность государственного служащего

2. Квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантной должности государственного служащего

3. Требования к качествам кандидатов на замещение вакантной должности государственного служащего

4. Формирование кадрового резерва для государственной службы

**Вопросы для обсуждения**

1. Как происходит организация конкурсного отбора на должность государственного служащего?
2. Каковы процедуры поступления на государственную службу?
3. Каковы этапы проведения конкурса?
4. Какие документы представляет кандидат на должность государственного служащего?
5. Каковы функции кадровой службы государственного органа?
6. Каков порядок проведения экзамена в государственном органе?
7. Как проводится собеседование?
8. Какова роль конкурсной комиссии при проведении конкурса на должность государственной службы?
9. Каковы профессионально квалификационные требования к претендентам на должности государственных служащих?
10. Какими характеристиками должен обладать государственный служащий, какие общие требования для государственных служащих разных категорий и личные требования для всех государственных служащих?
11. Какими нравственными качествами должен обладать госслужащий, социально-психологическими качествами, интеллектуально-волевыми качествами, организаторскими качествами, педагогическими качествами?
12. Каков порядок формирования и организация работы с кадровым резервом, из каких профессиональных групп формируется кадровый резерв?
13. Какие преимущества пребывания в кадровом резерве?

**Тесты**

1. Какова наиболее распространенная процедура поступления на государственную службу:

а) назначение;

б) конкурс;

в) зачисление;

г) выборы.

2. Какие существуют процедуры поступления на государственную службу:

а) назначение;

б) конкурс;

в) зачисление;

г) выборы

д) верно а) и б)

е) верно б) и в)

ж) все ответы верны

3. Кто принимает решение о проведении конкурса на замещение вакантных должностей государственных служащих:

а) начальник кадровой службы;

б) начальник юридической службы;

в) начальник того подразделения, куда требуется работник;

г) руководитель органа государственной службы.

4. Государственный орган обязан опубликовать объявление о проведении конкурса в срок:

а) не позднее чем за месяц до начала конкурса;

б) не позднее чем за 2 недели до начала конкурса;

в) не позднее чем за 45 дней до начала конкурса;

г) не ранее чем за месяц до начала конкурса.

5. К общеобязательным вопросам к кандидатам на должности государственной службы относятся вопросы на знание:

а) Конституции;

б) закона о национальной безопасности;

в) закона о государственной службе;

г) должностной инструкции;

д) закона о борьбе с коррупцией.

6. Список лиц, зачисленных в кадровый резерв государственной службы, пересматривается:

а) ежегодно;

б) раз в полгода;

в) раз в 2 года;

г) раз в 5 лет.

7. Кадровый резерв государственной службы формируется:

а) только из выпускников высших учебных заведений;

б) только из работников местных органов власти;

в) из лиц, рекомендованных конкурсными комиссиями;

г) из государственных служащих, рекомендованных для продвижения на более высокие должности.

8. Пребывание в кадровом резерве государственной службы дает следующие преимущества:

а) дополнительный отпуск на самообучение;

б) преимущественное право на замещение должности, при проведении конкурса;

в) обязательное право на замещение определенной должности;

г) сокращенный испытательный срок.

9. Зачисление работника в кадровый резерв государственной службы производится:

а) с согласия работника;

б) с согласия руководителя государственного органа;

в) решением специальной комиссии;

г) с согласия руководителя работника по месту работы.

10. Лица, зачисленные в кадровый резерв государственной службы, обязаны:

а) составить личный годовой план;

б) пройти стажировку;

в) пройти испытательный срок;

г) повысить уровень образования.

11. Право поступления на гражданскую службу имеют лица:

А) не моложе 18 лет, владеющие государственным языком, не имеющие соответствующего профессионального образования;

Б) не моложе 18 лет, имеющие соответствующее профессиональное образование;

В) не моложе 18 лет, владеющие государственным языком, имеющие соответствующее профессиональное образование.

12. Право поступления на государственную службу имеют:

А) граждане данной страны, владеющие государственным языком;

Б) лица, имеющие профессиональное образование и отвечающие требованиям, установленным законом;

В) любые лица, проживающие на территории данной страны;

Г) граждане данной страны, имеющие опыт работы по управленческой специальности до 2 лет.

13. На государственную службу можно поступить:

А) в порядке назначения или зачисления;

Б) на конкурсной основе;

В) по контракту;

Г) в результате выборов;

Д) все перечисленное.

14. Стадиями государственной службы не являются:

А) поступление на службу;

Б) назначение на должность;

В) прохождение службы;

Г) перемещение по службе;

Д) прекращение службы;

Е) все перечисленные.

15. Какие виды государственной службы выделены в Законе «О системе государственной службы ДНР»:

А) публичная, гражданская, милитаризованная

Б) государственная гражданская, военная, правоохранительная, государственная оперативно-спасательная служба.

В) государственная и гражданская

Г) общефункциональная и административная

16. Прохождение испытательного срока при поступлении на государственную службу является:

А) обязательным условием

Б) необязательным условием

В) обязательным условием если стаж работы на гос.службе менее 3 лет

Г) необязательным условием если стаж работы на гос.службе более 3 лет

17. Финансирование государственной службы в соответствии с Законом «О системе государственной службы ДНР», осуществляется за счет:

А) частных фондов

Б) самофинансирования

В) средств государственного бюджета

Г) внебюджетных фондов

18. В соответствии с Законом «О системе государственной службы ДНР», гражданам, проходящим государственную службу, присваиваются:

А) классные чины

Б) разряды

В) дипломатические ранги

Г) степени

19. В соответствии с Законом «О системе государственной службы ДНР», гражданам, проходящим государственную службу, присваиваются:

А) воинские и специальные звания

Б) разряды

В) дипломатические ранги

Г) степени

20. Государственно-служебные отношения делятся на:

А) внутриорганизационные и внешние

Б) объективные и субъективные

В) должностные и руководящие

Г) консультационные и аналитические

21. Что относится к инновационным методам отбора персонала на государственную службу:

А) отбор по конкурсу

Б) отбор по контракту

В) отбор путем избрания

Г) лизинг персонала

22. Что относится к инновационным методам отбора персонала на государственную службу:

А) отбор по конкурсу

Б) отбор по контракту

В) открытая система конкурсного отбора на основе анкетирования

Г) отбор путем избрания

23. Что относится к инновационным методам отбора персонала на государственную службу:

А) отбор по конкурсу

Б) реинтеграция кадров

В) отбор по контракту

Г) отбор путем избрания

24. Получение образования соответствующего образовательно-квалификационного уровня специалиста, магистра по специальностям, направленным на профессиональную деятельность на государственной службе, это:

а) подготовка государственных служащих

б) переподготовка государственных служащих

в) повышение квалификации государственных служащих

г) стажировка государственных служащих

25. Получение образования соответствующего образовательно-квалификационного уровня специалиста, магистра по другой специальности в пределах, как правило, соответствующей области знаний, это:

а) подготовка государственных служащих

б) переподготовка государственных служащих

в) повышение квалификации государственных служащих

г) стажировка государственных служащих

26. Обучение с целью обновления и развития умений и знаний, необходимых эффективного решения задач профессиональной деятельности на государственной службе, это:

а) подготовка государственных служащих

б) переподготовка государственных служащих

в) повышение квалификации государственных служащих

г) стажировка государственных служащих

27. Форма повышения квалификации государственных служащих, которая предполагает изучение опыта управленческой деятельности, получение практических и организационных навыков в вышестоящем государственном органе или за границей:

а) подготовка государственных служащих

б) переподготовка государственных служащих

в) повышение квалификации государственных служащих

г) стажировка государственных служащих

28. Цели государственной кадровой политики, которые заключаются в достижении высокого уровня развития профессионального, интеллектуально-творческого и нравственного человеческого потенциала страны и удовлетворения ожиданий населения относительно профессиональной самореализации, это:

А) социальные цели

Б) экономические цели

В) институциональные цели

Г) организационные цели

29. Цели государственной кадровой политики, которые сводятся к обеспечению всех отраслей общественного производства квалифицированными кадрами, рост экономической мощи страны, повышение уровня благосостояния населения и уменьшение расходов, это:

А) социальные цели

Б) экономические цели

В) институциональные цели

Г) организационные цели

30. Цели государственной кадровой политики, которые заключаются в повышении способности субъектов кадровой политики эффективно реализовывать и модернизировать инструментарий управления персоналом на демократических принципах, это:

А) социальные цели

Б) экономические цели

В) институциональные цели

Г) организационные цели

31. Цели государственной кадровой политики, которые достигаются путем развития системы управления персоналом на основе реализации действующих норм права, социального диалога и партнерства заинтересованных субъектов государственной кадровой политики, это:

А) социальные цели

Б) экономические цели

В) институциональные цели

Г) организационные цели

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

**ТЕМА 3. РЕГЛАМЕНТИРОВАНИЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

Профессионально-квалификационные характеристики должностей государственных служащих. Принципы формирования профессионально-квалификационных характеристик. Должностные инструкции государственных служащих. Типовые задачи, обязанности и полномочия работников государственной службы.

**План практического занятия**

1. Профессионально-квалификационные характеристики должностей государственных служащих

2. Должностные инструкции государственных служащих

3. Типовые задачи, обязанности и полномочия работников государственной службы

**Вопросы для обсуждения**

1. Какими документами определяются функциональные обязанности государственного служащего?

2. Что представляет собой профессионально квалификационные характеристики?

3. Каковы основные принципы формирования профессионально-квалификационных характеристик?

4. Каковы основные разделы профессионально-квалификационной характеристики?

5. Кем и как определяется соответствие обязанностей и квалификации государственных служащих требованиям должностных профессионально-квалификационных характеристик?

6. Где определяется конкретный перечень должностных обязанностей государственных служащих?

7. Кто разрабатывает должностные инструкции государственных служащих на основе типовых профессионально квалификационных характеристик должностей?

8. Из каких разделов состоит текст должностной инструкции?

9. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия начальника главного управления, самостоятельного управления?

10. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия заместителя начальника главного управления?

11. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия начальника управления в составе главного управления, отдела в составе управление?

12. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия заместителя начальника управления в составе главного управления?

13. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия заведующего сектором?

14. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия главного специалиста?

15. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия ведущего специалиста?

16. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия специалиста первой категории?

17. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия специалиста второй категории?

18. Каковы типовые задачи, обязанности и полномочия специалиста?

**Тесты**

1. Государственные служащие, во время выполнения должностных обязанностей, действуют в пределах полномочий, определенных:

а) собственной инициативой;

б) законодательством;

в) непосредственным начальником;

г) должностной инструкцией.

2. При возникновении сомнений в законности порученных руководителем поручений государственный служащий имеет право:

а) на бездействие;

б) выполнять его некачественно и несвоевременно;

в) требовать письменного подтверждения этого поручения;

г) требовать компенсации за их выполнение.

3. Государственный служащий освобождается от ответственности при выполнении поручения руководителя:

а) если оно было выполнено качественно и своевременно;

б) если оно было признано незаконным в установленном порядке;

в) в любом случае освобождается от ответственности;

г) он всегда несет ответственность за выполненные поручения.

4. Функциональные обязанности государственного служащего определяются:

а) профессионально-квалификационными характеристиками;

б) законодательством;

в) должностными инструкциями;

г) всем вышеперечисленным.

5. Нормативный документ, который устанавливает перечень профессиональных задач, обязанностей и полномочий государственного служащего это:

а) профессионально-квалификационная характеристика;

б) стандарты организаций;

в) штатное расписание;

г) устав организации.

6. Кем определяется соответствие обязанностей и квалификации государственных служащих требованиям должностных профессионально-квалификационных характеристикам:

а) аттестационной комиссией;

б) отделом кадров;

в) руководителем государственного органа;

г) непосредственным начальником.

7. Должностные инструкции государственных служащих разрабатываются на основе:

а) Закона «О системе государственной службе»;

б) постановлений отдела кадров;

в) справочника типовых профессионально-квалификационных характеристик;

г) штатного расписания.

8. Должностные инструкции государственных служащих утверждаются:

а) отделом кадров;

б) руководителем органа исполнительной власти;

в) юридической службой;

г) начальниками отделов.

9. Какие основные разделы содержит должностная инструкция государственного служащего:

а) «права», «юридический статус», «ответственность»;

б) «права», «обязанности», «ответственность»;

в) «права», «обязанности», «финансовый аспект»;

г) «обязанности», «ответственность», «организационная структура».

10. Должностная инструкция государственного служащего может быть заменена и вновь утверждена в случае:

а) смене руководителя органа исполнительной власти;

б) изменения названия должности;

в) при принятии нового сотрудника;

г) сокращения штатного расписания.

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

**ТЕМА 4. РАЗДЕЛЕНИЕ И КООПЕРИРОВАНИЕ ТРУДА НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ**

Специфика труда государственных служащих. Сущность, виды и критерии разделения труда на государственной службе. Делегирование полномочий в органах государственной власти и местного самоуправления. Кооперирования труда государственных служащих. Личное планирование деятельности государственного служащего. Виды и принципы планирования в сфере государственного управления.

**План практического занятия**

1. Специфика труда государственных служащих

2. Сущность, виды и критерии разделения труда на государственной службе

3. Делегирование полномочий в органах государственной власти и местного самоуправления

4. Кооперирования труда государственных служащих

**Вопросы для обсуждения**

1. При каких условиях можно соединить две противоположности в организации труда – кооперацию и разделение?

2. Кто более востребован в современных условиях: специалист с узкой специализацией или специалист широкого профиля?

3. Каковы новые тенденции свойственны развитию кооперации труда?

4. Как можно одновременно удвоить преимущества и эффективность типов организации труда?

5. Дайте характеристику пяти причин нежелания передавать полномочия, выделенные У.Ньюменом.

6. Назовите и охарактеризуйте причины блокирования процесса делегирования.

7. Чем государственные служащие отличаются от других должностных лиц?

8. Какими особенностями характеризуется трудовая деятельность представителя органа государственной власти?

9. Какими функциями характеризуется содержание труда госслужащих?

10. Каких категорий работников касается разделение труда в органах исполнительной власти?

11. В чем сущность специализированного квалификационного разделения труда?

12. В чем сущность вертикального квалификационного разделения труда?

13. В чем сущность функционального квалификационного разделения труда?

14. В чем сущность технологического квалификационного разделения труда?

15. В чем сущность квалификационного разделения труда?

16. Что выступает критериями разделения труда между отдельными работниками государственной службы?

17. Каким задачам служит делегирование полномочий в органах государственной власти и местного самоуправления?

18. На каких организационных уровнях происходит кооперирование труда государственных служащих?

**Тесты**

1. В чем заключается специфика труда государственных служащих:

а) характер труда, как правило, умственный;

б) особый предмет труда – вещество природы;

в) они осуществляют материально-производственную деятельность;

г) они не обязаны обеспечивать поддержку конституционного строя и реализацию законов;

д) единичность и одноплановость служебных ролей.

2. В чем заключается специфика труда государственных служащих:

а) характер труда, как правило, физический;

б) особый предмет труда – информация;

в) они осуществляют материально-производственную деятельность;

г) они не обязаны обеспечивать поддержку конституционного строя и реализацию законов;

д) единичность и одноплановость служебных ролей.

3. В чем заключается специфика труда государственных служащих:

а) характер труда, как правило, физический;

б) особый предмет труда – вещество природы;

в) они осуществляют властную деятельность;

г) они не обязаны обеспечивать поддержку конституционного строя и реализацию законов;

д) единичность и одноплановость служебных ролей.

4. В чем заключается специфика труда государственных служащих:

а) характер труда, как правило, физический;

б) особый предмет труда – вещество природы;

в) они осуществляют материально-производственную деятельность;

г) они обязаны обеспечивать поддержку конституционного строя и реализацию законов;

д) единичность и одноплановость служебных ролей.

5. В чем заключается специфика труда государственных служащих:

а) характер труда, как правило, физический;

б) особый предмет труда – вещество природы;

в) они осуществляют материально-производственную деятельность;

г) они не обязаны обеспечивать поддержку конституционного строя и реализацию законов;

д) множественность и многоплановость служебных ролей.

6. Закрепление определенной работы за теми, кто, по мнению руководителей, способен выполнить ее лучше всех, это:

а) вертикальное разделение труда государственных служащих;

б) технологическое разделение труда государственных служащих;

в) специализированное разделение труда государственных служащих;

г) функциональное разделение труда государственных служащих;

д) квалификационное разделение труда государственных служащих.

7. Отделение работы по координации действий (управления) для осуществления контроля при выполнении определенных задач, это:

а) вертикальное разделение труда государственных служащих;

б) технологическое разделение труда государственных служащих;

в) специализированное разделение труда государственных служащих;

г) функциональное разделение труда государственных служащих;

д) квалификационное разделение труда государственных служащих.

8. Закрепление конкретных функций управления по подразделениям или отдельными работниками, это:

а) вертикальное разделение труда государственных служащих;

б) технологическое разделение труда государственных служащих;

в) специализированное разделение труда государственных служащих;

г) функциональное разделение труда государственных служащих;

д) квалификационное разделение труда государственных служащих.

9. Специализация управленцев в соответствии с их квалификацией и опыта, это:

а) вертикальное разделение труда государственных служащих;

б) технологическое разделение труда государственных служащих;

в) специализированное разделение труда государственных служащих;

г) функциональное разделение труда государственных служащих;

д) квалификационное разделение труда государственных служащих.

10. Подразделение всех видов работ, соответственно и работников на предприятии на группы в зависимости от технологии их выполнения, это:

а) вертикальное разделение труда государственных служащих;

б) технологическое разделение труда государственных служащих;

в) специализированное разделение труда государственных служащих;

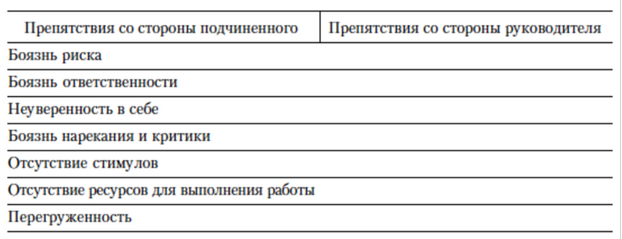
г) функциональное разделение труда государственных служащих;

д) квалификационное разделение труда государственных служащих.

**Задания**

ЗАДАНИЕ 1. Препятствия к эффективному делегированию полномочий

Составьте перечень препятствий со стороны руководителя для передачи полномочий подчиненным. Определите способы преодоления указанных препятствий на пути эффективного делегирования полномочий.



ЗАДАНИЕ 2. Процесс делегирования полномочий.

1. Проанализируйте реальное распределение рабочих нагрузок.

Определите, кто из ваших подчиненных несет ответственность за решение каждого вопроса. Уточните имеющиеся у них полномочия в соответствии со следующей градацией:

* самостоятельно принимает и реализует решения, информируя вас о результатах;
* принимает решение, но информирует вас о них перед тем, как приступить к реализации;
* предлагает вам предварительные варианты решения, окончательный выбор делаете вы.
* выполняет поручения только после вашего инструктажа.

Проанализируйте результат. Не слишком ли вы опекаете своих сотрудников?

1. Выделите задачи и определитесь с исполнителями.

Уточните и выпишите проблемы и задачи, которые составляют сферу вашей ответственности. Классифицируйте каждую задачу по принципу:

* сохранить выполнение задачи за собой;
* разделить ответственность за выполнение задачи с подчиненными;
* делегировать задачу подчиненным.

Выберите кандидата, который наилучшим образом подходит для выполнения задачи. Продемонстрируйте ему выгоды, получаемые от выполнения новой работы. Обсудите с подчиненным, какая степень участия с вашей стороны является для него оптимальной. Помните, что обучение на своих ошибках — наиболее эффективный для большинства людей способ развития способностей.

Определите круг людей, которым в настоящее время вы избегаете делегировать полномочия. Выявите причины.

1. Ясно транслируйте свои ожидания.

Чтобы обеспечить ясность при постановке целей, для каждой задачи, которую вы собираетесь делегировать, определите:

* когда задание должно быть завершено;
* какие особые инструкции и указания необходимы подчиненному для выполнения работы;
* когда и каким будет контроль;
* какими вы видите конечные результаты.

Обсудите поручение с подчиненным и ответьте на все возникшие у него вопросы. Часто подчиненные неохотно задают вопросы из-за боязни показаться некомпетентными.

1. Осуществите контроль исполнения.

С самого начала обговорите с подчиненным, что ваша дверь открыта для него в случае, если он нуждается в помощи или ищет новые идеи, и что вы хотите слышать о возникающих проблемах раньше, чем они разрастутся.

Если расхождения между ожидаемым результатом и фактическим незначительны, дайте возможность исполнителю самостоятельно осуществить корректировку. Если отклонения значительны, обсудите сложившуюся ситуацию и разработайте меры совместно.

ЗАДАНИЕ 3. Делегирование работ.

Разделите предлагаемые виды работ по группам: «делегировать следует» и «делегировать нельзя». Объясните ваше решение.

1. Задачи высокой степени риска.
2. Задачи особой важности.
3. Кратко- и среднесрочные задачи, решение которых может стать важным стимулом для подчиненного.
4. Определение основных направлений развития организации.
5. Составление проектов документов, черновиков, предложений.
6. Принятие решения о ликвидации отдельного рабочего места.
7. Принятие любого внутреннего документа.
8. Работа, требующая узкопрофессиональных знаний.
9. Участие в совещании информационного характера.
10. Рутинная работа, требующая много времени.
11. Срочное дело, не оставляющее времени на объяснение и проверку исполнения.
12. Вопросы мотивации сотрудников.
13. Участие в праздничном заседании коллектива.
14. Вручение наград подчиненным.

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

ТЕМА 5. ОБСЛУЖИВАНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО.

Основы рационального обслуживания рабочего места государственного служащего. Условия труда и эстетическое оформление рабочего места государственного служащего. Использование рабочего времени государственного служащего.

**План практического занятия**

1. Основы рационального обслуживания рабочего места государственного служащего

2. Условия труда и эстетическое оформление рабочего места государственного служащего

3. Использование рабочего времени государственного служащего

**Вопросы для обсуждения**

Какие технические характеристики включает совершенствование организации рабочих мест?

Какие справочные материалы необходимо иметь на рабочих местах для обеспечения оперативности в работе отдельных категорий работников?

Какие документы рекомендуется иметь на рабочем месте руководителя?

Что предполагает рациональное освещение рабочих мест?

Какие нормы шума предусмотрены в помещениях для умственного труда?

Какие нормы предусмотрены в отношении показателей температуры, влажности и чистоты воздуха для нормальной работы госслужащего?

Чем определяется продолжительность рабочего времени государственных служащих?

Как классифицируются все затраты рабочего времени управленческого персонала?

Какие виды работы относятся к подготовительно-заключительному времени работы, времени основной работы?

На какие фазы делится время основной работы?

Что представляют собой анкетный и устный опрос работников, фотография или самофотография их рабочего дня для изучения затрат рабочего времени государственных служащих?

Как определяется уровень производительного использования рабочего времени каждым государственным служащим?

Какие существуют способы повышения интенсивности труда?

**Задания**

1. Сформулируйте основные требования к организации рабочего места:

а) специалиста;

б) руководителя.

2. Изобразите графически планировку рабочего помещения руководителя при Т-образном расположении рабочего стола.

3. Ваша фирма переезжает в новый офис. Все сотрудники заняты переездом. Начальники отделов стремятся занять кабинеты рядом с Вашим. Как Вы поступите с распределением кабинетов, чтобы работа была эффективной:

а) отделы, работа которых непосредственно связана с конечным результатом, не напрямую зависящим от Вас, Вы переведете на другой этаж, чтобы они могли работать самостоятельно;

б) другим отделам, работа которых неразрывно связана с Вашей, Вы предоставите кабинеты рядом со своим, потому что Вам надо часто встречаться с ними во время работы?

Предложите свой вариант распределения кабинетов.

4. Вы – руководитель организации. Понедельник – начало недели, начало рабочего дня. Вы заходите в кабинет, просите секретаря принести чашечку кофе и занимаете свое рабочее кресло, осматриваете свой кабинет и с тяжестью во взгляде смотрите на свой рабочий стол: груда бумаг различного назначения находится в абсолютном беспорядке. На 10.00 у Вас назначено совещание с руководителями отделов, но в таком «хаосе» Вы не можете найти нужные для проведения совещания документы. Как Вы справитесь с данной ситуацией?

5. Деятельность Вашего непосредственного подчиненного (начальника отдела маркетинга) связана с постоянным использованием оргтехники, но габариты его кабинета не позволяют установить на его рабочем месте всю требуемую технику. В ходе деятельности он постоянно проходит через рабочие места других служащих. В связи с этим он тратит время на разговоры и личные просьбы, теряя тем самым как свое рабочее время, так и отвлекая других. Как разрешить данную ситуацию?

6. Вы сделали ремонт своего кабинета. Осталось только выбрать мебель. Дизайнер Вашей фирмы советует Вам выбрать мебель известного производителя, но Вам нравится другая. Как Вы поступите?

7. Вы делите кабинет с коллегой, который (в отличие от Вас) не способен поддерживать на рабочем месте порядок. Но именно здесь Вы вынуждены принимать всех клиентов. Как Вы скажете ему об этом?

8. По роду деятельности Вам часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени.

Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник недостаточно опытен в том, чтобы различить важную и второстепенную информацию. Как следует поступить?

9. Вы часто бываете в командировках. При этом перед Вами практически всегда встает одна и та же проблема – как не забыть необходимые вещи и деловые бумаги. Что необходимо предпринять в данной ситуации?

10. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе. Как Вы думаете, в чем может заключаться причина этого и что Вам нужно предпринять?

11. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной фирмы, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках. Как Вы построите беседу с ней в следующий раз?

12. Вы – руководитель организации, и Вам часто приходится работать с информацией. Бессистемное чтение означает потерю времени, а рациональное чтение позволяет лучше справиться с потоком информации. Исходя из существующих в персональном менеджменте правил, разработайте рекомендации по работе над текстом.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

**ТЕМА 6. СЛУЖЕБНЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО**

Документ, его роль и место в государственном управлении и местном самоуправлении. Виды документов и их классификация. Стандартизация, унификация и трафаретизация управленческих документов.

**План практического занятия**

1. Документ, его роль и место в государственном управлении и местном самоуправлении

2. Виды документов и их классификация

3. Стандартизация, унификация и трафаретизация управленческих документов

**Вопросы для обсуждения**

1.Какими факторами обусловлена необходимость осуществления надлежащего делопроизводства и его совершенствование?

2. Каковы юридический, организационный и экономический аспекты делопроизводства?

3. Какие существуют виды документации?

4. Как осуществляется документирование управленческой деятельности?

5. Как осуществляется регламентация порядка работы с документами?

6. На кого возлагается ответственность за общее состояние работы с документами?

7. Каковы основные задачи делопроизводственной службы?

8. Какие операции осуществляет делопроизводственная служба?

9. Что предусматривает интенсификация делопроизводства?

10. Какими документами регулируется деятельность по документационному обеспечению функционирования органов государственной власти?

11. Каковы основные составляющие делопроизводственного процесса?

12. Каковы цели обеспечение эффективного исполнительного контроля как составляющей делопроизводства?

13. Что предусматривает контроль за исполнением документов в учреждении?

14. Какие существуют виды документов?

15. Какие основные этапы унификации и стандартизации документов?

**Тесты**

1. Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания до:

1. завершения исполнения или отправления

2. передачи на исполнение

3. подшивки в дело

2. Понятие «Делопроизводство» - это:

1. система хранения документов

2. составление документов

3. документирование и организация работы с документами

3. Юридическая сила документа – это свойство официального документа сообщаемого ему:

1. действующим законодательством

2. компетенцией, издавшего его органа

3. установленным порядком оформления

4. всеми вышеперечисленными

4. Реквизит документа - это:

1. отдельный элемент документа

2. часть служебного письма

3. фирменный бланк

6. Что означает реквизит «Дата документа»:

1. дату подписания или утверждения

2. дату составления документа

3. дату представления документа на подпись руководителю

4. дату, поставленную ответственным за делопроизводство после присвоения документу регистрационного номера

7. Документы, изданные двумя и более организациями должны иметь:

1. одну (единую) дату

2. несколько дат подписания каждой организацией

8. Срок исполнения документа исчисляется:

1. со дня поступления документа

2. со дня написания руководителем резолюции

9. Отметьте правильное оформление реквизита «Дата документа»:

1. 5.11.05

2. 05.11.05

3. 5.11.2005

4. 05.11.2005

5. 2005.11.05

6. 5 ноября 2005 г.

7. пятое ноября 2005 года

10. Что является датой протокола?

1. дата подписания протокола

2. дата заседания

3. дата регистрации протокола

11. На каком служебном письме проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?

1. просьбах

2. сопроводительных

3. информационных

4. ответах

12. Если документ адресуется организации с указанием почтового адреса, то адрес указывается:

1. После наименования организации:

*Государственное учреждение*

*Башкирская академия государственной службы и управления при Президенте Республики Башкортостан*

*ул. Фрунзе, 40, г. Уфа, 450077*

2. Перед наименованием организации:

*ул. Фрунзе, 40, г. Уфа, 450077*

*Государственное учреждение*

*Башкирская академия государственной службы и управления при Президенте Республики Башкортостан*

13. Если документ адресуется физическому лицу с указанием почтового адреса, то он указывается:

1. После фамилии, имени и отчества получателя:

О.П. Образцову

Цветочный бульвар, д.8, кв.12,

г. Агидель, Республика Башкортостан, 452920

2. Перед указанием фамилии, имени и отчества получателя:

Цветочный бульвар, д.8, кв.12,

г. Агидель, Республика Башкортостан, 452920

О.П. Образцову

14. Укажите правильный вариант оформления реквизита «Адресат», если в его качестве выступает должностное лицо:

1.

*Главе муниципального образования*

*Н.А. Иванову*

*Главе муниципального образования*

*Н.А. Иванову*

*Советская ул., 4, с. Красная горка,*

*Республика Башкортостан, 452440*

2.

*Глава муниципального образования*

*Н.А. Иванов*

3.

4.

*452440, Республика Башкортостан,*

*с. Красная горка, ул. Советская, 4*

*Иванову Н.А.,*

*Главе муниципального образования*

15. В каком случае правильно оформлен реквизит «Адресат»?

1. 450076, г.Уфа, Ростокинская ул., 7

##### Директору ООО «Аспект»

# Т.А. Султановой

2. Директору ООО «Аспект»

Т.А. Султановой

Ростокинская ул., 7, г.Уфа, 450076

3. Директору ООО «Аспект»

Султановой Танзиле Ахметовне

4. Директор ООО «Аспект»

Султанова Т.А.

16. Укажите правильный вариант оформления реквизита «Адресат», если в его качестве выступает организация:

*Министерство образования*

*Республики Башкортостан*

1.

2.

*450008, г. Уфа, Театральная ул., 5*

*В Министерство образования*

*Республики Башкортостан*

*Министерству образования*

*Республики Башкортостан*

*Театральная ул., 5, г. Уфа, 450008*

3.

17.Укажите правильный вариант составления резолюции:

1.

*И.И. Касимову*

*Прошу подготовить проект договора*

*с ОАО «КПД». Срок до 21.09 2004*

## *А.И. Киреев*

*01.09.2007*

*Касимову*

*Прошу подготовить проект договора с ОАО «КПД»*

## *Киреев*

2.

*И.И. Касимов*

*Прошу подготовить проект договора*

*с ОАО «КПД» к 21.09 2007*

## *А.И. Киреев*

3.

18.В реквизите «Адресат» юридическому лицу инициалы ставят:

1. перед фамилией адресата

2. после фамилии адресата

3. не имеет значения

19. Реквизит «Гриф утверждения документа» располагают:

1. в правом верхнем углу документа

2. в левом верхнем углу документа

3. в середине верхнего поля документа

20. План по комплексной проверке был утвержден решением межведомственной комиссии. В каком случае правильно оформлен реквизит «Гриф утверждения документа»?

1

## *Утверждено*

## *решением межведомственной комиссии*

## *от 12.10. 2007 протокол № 5*

## *УТВЕРЖДЕНО*

## *решением межведомственной комиссии*

## *от 12.10. 2007 протокол № 5*

2.

3.

## *УТВЕРЖДЕНО*

## *решение межведомственной комиссии*

## *от 12.10. 2007 протокол № 5*

21. С какой целью в служебном письме указывают реквизит «Отметка об исполнителе»?

1. для оперативной связи с исполнителем

2. для придания документу юридической силы

22. С помощью какого реквизита оформляется внешнее согласование документа?

1. визы согласования

2. грифа согласования

23. Где располагается реквизит «гриф согласования документа»:

1. ниже реквизита «подпись» или на отдельном листе согласования

2. в верхнем правом углу документа или на отдельном листе согласования

3. в нижнем левом углу или на отдельном листе согласования

24. Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляются:

1. ниже подписи руководителя, подписавшего документ

2. в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа

3. на первом листе документа на его оборотной стороне

4. как на лицевой, так и на обратной стороне последнего листа проекта документа, если места для визирования на лицевой стороне последнего листа документа недостаточно

25. Для документа, подлинник которого отправляется из организации, визы проставляются:

1. в нижней части лицевой стороны последнего листа копии документа, находящейся в организации

2. в нижней части оборотной стороны последнего листа копии документа, находящейся в организации

3. на первом листе оборотной стороны документа

26. В каком месте документа оформляется реквизит «Подпись»:

1. на 2-3 интервала ниже теста

2. непосредственно под текстом

3. ближе к нижнему полю документа

27. В отсутствие руководителя подписание документа заместителем или исполняющим обязанности руководителя:

1. /Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.И. Кучумов

(подпись его зама Саяпова)

#### 2. За директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.И. Кучумов

(подпись его зама Саяпова)

3. Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.И. Кучумов

(подпись его зама Саяпова)

4. Заместитель директора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.В. Саяпов

(личная подпись)

28. Оттиск печати ставится на документе:

1. чтобы он захватывал подпись лица, подписавшего документ

2. чтобы он захватывал часть наименования должности лица, подписавшего документ

3. проставляется, не задевая реквизита «Подпись»

29. Если две организации составляют совместный документ, то он оформляется:

1. на бланке первой организации

2. на бланке второй организации

3. на листе бумаги формата А4

30. Какие организационные документы утверждаются руководителем организации?

1. должностные инструкции

2. положения о структурных подразделениях

3. штатное расписание

4. правила внутреннего распорядка

5. все перечисленные выше документы

31. Кто несет ответственность за издание приказа?

1. должностное лицо, подготовившее проект приказа

2. руководитель организации

3. должностное лицо, подписавшее приказ

32. Что означает виза юриста на приказе?

1. внутреннее согласование, подтверждающее, что приказ не противоречит действующему законодательству

2. обязательный реквизит приказа, придающий ему юридическую силу

33. Какой нормативный документ в организации определяет порядок работы с документами?

1. инструкция по делопроизводству

2. регламент работы

34. Приказы по приему, увольнению работников помещаются:

1. в деле вместе с приказами о командировании работников

2. отдельно от приказов о командировании

3. вместе с приказами по основной деятельности

35. Номенклатура дел – это:

1. папки для хранения документов в организации

2. список дел, оформленных в определенном порядке

3. систематизированный перечень наименований дел с указанием сроков хранения

36. Номенклатура дел используется как:

1. схема распределения и группировки исполненных документов в дела

2. указатель индексации документов и дел

3. схема построения справочной картотеки на исполненные документы

4. все вышеперечисленные

37. Кем утверждается сводная номенклатура дел организации?

1. руководителем структурного подразделения организации

2. руководителями службы делопроизводства

3. руководителями организации

4. заместителем руководителя организации, отвечающим за службу делопроизводства

38. В номенклатуре дел документы систематизируются:

1. по видам документов

2. по содержанию

3. по срокам хранения

4. все вышеперечисленные

39. Кто устанавливает сроки исполнения документов?

1. канцелярия

2. руководитель организации

3. руководитель структурного подразделения, где исполняется документ

40. Если срок исполнения документа не указан, то в какой срок он должен быть исполнен:

1. срок определяет сам исполнитель

2. в не более чем месячный срок

3. срок не устанавливается

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

ТЕМА 7. ПОДГОТОВКА СОВЕЩАНИЙ И ОФИЦИАЛЬНЫХ ВСТРЕЧ

Сущность и классификация совещаний. Организация и проведение совещания. Организация и проведение официальных встреч.

**План практического занятия**

1. Сущность и классификация совещаний

2. Организация и проведение совещания

3. Организация и проведение официальных встреч

**Вопросы для обсуждения**

1. Какие виды совещаний используются в управленческом процессе?
2. В чем сущность диктаторского совещания?
3. В чем сущность автократического совещания?
4. В чем сущность сегрегативного совещания?
5. В чем сущность дискуссионного совещания?
6. В чем сущность свободного совещания?
7. В чем сущность проблемного совещания?
8. В чем сущность инструктивного совещания?
9. В чем сущность оперативного совещания?
10. По каким признакам классифицируют совещания?
11. Что предусматривает подготовка совещаний?
12. Каковы основные моменты договоренности деловой встречи?
13. Какие факторы рекомендуют учитывать во время организации переговоров?
14. Кто входит в состав участников деловой встречи?

**Задания**

1. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявить гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

2. Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимете упавший дух команды?

3. Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом Вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта, чтобы убедить его в заключении контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям.

4. Применяя полученные знания из персонального менеджмента о «языке жестов и телодвижений», перечислите визуальные признаки следующих эмоциональных переживаний:

• заинтересованность;

• превосходство;

• подчеркнутая официальность;

• сомнение;

• принятие решения;

• критическое восприятие происходящего.

5. В персональном менеджменте известны приемы убеждающего воздействия. Охарактеризуйте каждый пункт, приведите примеры их использования. Докажите эффективность их применения в той или иной ситуации.

6. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

7. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

8. На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

9. Вы руководитель и Вам как оратору надо помнить о существующей классической схеме последовательного воздействия на аудиторию: внимание – интерес – желание – действие. Охарактеризуйте эту схему и дайте несколько советов относительно улучшения качества публичного выступления.

10. На семинарском занятии выступите с заранее подготовленным докладом на тему «Публичное выступление менеджера». После выступления проанализируйте его по схеме самоанализа и оценке выступления, приведенной в учебнике «Персональный менеджмент». Пусть Ваше выступление оценит другой человек. Исходя из его оценки и Вашего самоанализа сделайте выводы относительно Вашего выступления перед аудиторией.

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

**ТЕМА 8. ЭТИКА ПОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

Понятие и сущность этики государственного служащего. Нравственные основы служебной дисциплины. Правовое обеспечение этики поведения государственного служащего. Конфликты в системе государственной службы. Понятие имиджа государственного служащего. Личная тектология (самоменеджмент) как самоорганизация, саморегулирование, самовоспитание.

**План практического занятия**

1. Понятие и сущность этики государственного служащего. Нравственные основы служебной дисциплины.

2. Правовое обеспечение этики поведения государственного служащего.

3. Конфликты в системе государственной службы.

4. Понятие имиджа государственного служащего.

5. Личная тектология (самоменеджмент) как самоорганизация, саморегулирование, самовоспитание.

**Вопросы для обсуждения**

1. Какие основные элементы выделяют в морали как целостном структурном образовании?
2. Что является основными задачами этики государственного управления?
3. Раскройте сущность понятия этика государственного служащего и этическая норма поведения государственного служащего.
4. Что является основными чертами этических норм?
5. Какие предусмотрены определенные этические требования к выполнению должностных обязанностей государственным служащим?
6. Какие существуют правила этического поведения госслужащих?
7. Какие цели имеют поведенческие кодексы?
8. Что может служить базой для возникновения конфликтов в процессе прохождения службы?
9. В какие блоки можно сгруппировать основные конфликтные проблемы прохождения государственной службы?
10. Что представляет собой имидж госслужащего?
11. Каковы цели, основные проблемы и методы самоменеджмента?

**Задания**

1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

2. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

3. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

4. «Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

– расстегнут пиджак;

– руки скрещены на груди, кулаки сжаты;

– сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;

– голова слегка наклонена набок;

– медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;

– прикрывает рот рукой во время своего высказывания;

– прикрывает рот во время слушания;

– старается на смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

5. Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рациональное. Вы понимаете, что не мешало бы поискать и другие возможности. Подумайте, что может заставить сотрудников искать решения типа «как делать?», а не «что делать?». Как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на генерацию идей?

6. Часто на совещании люди не слушают друг друга. Один говорит «А – это В». Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал «А – это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного человека игнорируются остальными присутствующими. Как следует себя вести руководителю в данной ситуации?

7. Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

8. Совещания – один из самых дорогостоящих видов управленческой деятельности, так как помимо затрат материальных средств нужны большие затраты времени руководителя. Вы будущий руководитель. Как, по Вашему мнению, нужно подготовиться к производственному совещанию?

9. Обдумайте и письменно сформулируйте 10 основных рекомендаций по подготовке и проведению деловых переговоров о закупке оборудования с предполагаемым партнером по бизнесу. Подготовьте аргументы, которые смогут заинтересовать и убедить его.

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .

**ТЕМА 9. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМ ГРАЖДАН**

Правовые основы рассмотрения обращений и приема граждан. Классификация обращений и требования к их подаче. Процедура рассмотрения обращений. Организация личного приема граждан. Делопроизводство по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

**План практического занятия**

1. Правовые основы рассмотрения обращений и приема граждан

2. Классификация обращений и требования к их подаче

3. Процедура рассмотрения обращений

4. Организация личного приема граждан

5. Делопроизводство по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления

**Вопросы для обсуждения**

1. Какие права имеет право гражданин, обратившийся с заявлением или жалобой в орган государственной власти или местного самоуправления?
2. Что обязаны предпринять органы государственной власти и местного самоуправления, их руководители и другие должностные лица при рассмотрении заявления или жалобы?
3. Какие существуют виды обращений граждан?
4. Какие требования, предъявляемые к обращениям граждан?
5. Какие существуют формы обращений граждан?
6. Какие обращения граждан не подлежат рассмотрению?
7. Какова процедура обращения граждан?
8. В какой срок рассматриваются и решаются обращения?
9. Кто дает ответ по результатам рассмотрения заявлений (ходатайств)?
10. Каков порядок приема граждан в органах государственной власти, местного самоуправления?
11. Как ведется делопроизводство по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления?

**Тесты**

1. При обращении граждан в органы государственной власти, их руководители и другие должностные лица обязаны:

а) субъективно и своевременно проверять заявления и жалобы;

б) не допускать граждан на заседание соответствующего органа, который рассматривает его заявление и жалобу;

в) устно сообщать гражданину о результатах проверки заявления или жалобы и суть принятого решения;

г) обеспечивать восстановление нарушенных прав;

д) в любом случае возместить материальный ущерб гражданину по окончанию рассмотрения жалобы.

2. При обращении граждан в органы государственной власти, их руководители и другие должностные лица обязаны:

а) субъективно и своевременно проверять заявления и жалобы;

б) не допускать граждан на заседание соответствующего органа, который рассматривает его заявление и жалобу;

в) устно сообщать гражданину о результатах проверки заявления или жалобы и суть принятого решения;

г) в случае признания жалобы необоснованной не давать на нее ответ;

д) принимать меры по возмещению в установленном законе порядке материального ущерба нанесенного гражданину в результате ущемления его прав.

3. При обращении граждан в органы государственной власти, их руководители и другие должностные лица обязаны:

а) объективно и своевременно проверять заявления и жалобы;

б) не допускать граждан на заседание соответствующего органа, который рассматривает его заявление и жалобу;

в) устно сообщать гражданину о результатах проверки заявления или жалобы и суть принятого решения;

г) в случае признания жалобы необоснованной не давать на нее ответ;

д) в любом случае возместить материальный ущерб гражданину по окончанию рассмотрения жалобы.

4. При обращении граждан в органы государственной власти, их руководители и другие должностные лица обязаны:

а) субъективно и своевременно проверять заявления и жалобы;

б) приглашать граждан на заседание соответствующего органа, который рассматривает его заявление и жалобу;

в) устно сообщать гражданину о результатах проверки заявления или жалобы и суть принятого решения;

г) в случае признания жалобы необоснованной не давать на нее ответ;

д) в любом случае возместить материальный ущерб гражданину по окончанию рассмотрения жалобы.

5. При обращении граждан в органы государственной власти, их руководители и другие должностные лица обязаны:

а) субъективно и своевременно проверять заявления и жалобы;

б) не допускать граждан на заседание соответствующего органа, который рассматривает его заявление и жалобу;

в) письменно сообщать гражданину о результатах проверки заявления или жалобы и суть принятого решения;

г) в случае признания жалобы необоснованной не давать на нее ответ;

д) в любом случае возместить материальный ущерб гражданину по окончанию рассмотрения жалобы.

6. Организация работы государственного служащего по личному приему граждан основана на следующих принципах:

а) проводится в специализированных государственных органах и учреждениях;

б) проводится регулярно в установленные дни и часы, в удобное для государственных служащих время;

в) лицо, которое ведет прием, руководствуется личным опытом;

г) вопросы, с которыми обращаются граждане, решаются в недельный срок;

д) обращения граждан, поданные на личном приеме, регистрируются.

7. Организация работы государственного служащего по личному приему граждан основана на следующих принципах:

а) проводится в специализированных государственных органах и учреждениях;

б) проводится регулярно в установленные дни и часы, в удобное для государственных служащих время;

в) лицо, которое ведет прием, руководствуется личным опытом;

г) вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности решаются во время личного приема;

д) обращения граждан, поданные на личном приеме, не регистрируются.

8. Организация работы государственного служащего по личному приему граждан основана на следующих принципах:

а) проводится в специализированных государственных органах и учреждениях;

б) проводится регулярно в установленные дни и часы, в удобное для государственных служащих время;

в) лицо, которое ведет прием, руководствуется законодательными и другими нормативными актами;

г) вопросы, с которыми обращаются граждане, решаются в недельный срок;

д) обращения граждан, поданные на личном приеме, не регистрируются.

9. Организация работы государственного служащего по личному приему граждан основана на следующих принципах:

а) проводится в специализированных государственных органах и учреждениях;

б) проводится регулярно в установленные дни и часы, в удобное для граждан время;

в) лицо, которое ведет прием, руководствуется личным опытом;

г) вопросы, с которыми обращаются граждане, решаются в недельный срок;

д) обращения граждан, поданные на личном приеме, не регистрируются.

10. Организация работы государственного служащего по личному приему граждан основана на следующих принципах:

а) проводится во всех государственных органах и учреждениях;

б) проводится регулярно в установленные дни и часы, в удобное для государственных служащих время;

в) лицо, которое ведет прием, руководствуется личным опытом;

г) вопросы, с которыми обращаются граждане, решаются в недельный срок;

д) обращения граждан, поданные на личном приеме, не регистрируются.

**Литература**

1. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник / О. В. Захарова [и др.] ; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; Нац. агенство України з питань держ. служби, ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк: ДРУК - ІНФО, 2013. - 342с.

2. Организация деятельности государственного служащего: учебное пособие для ВУЗ = Організація діяльності державного службовця : навчальний посібник для ВНЗ / О. В. Захарова [и др.]; О.В. Захарова, О.О. Шумаєва, В.І. Мозговий та ін. ; ДВНЗ "ДонНТУ". - Донецьк : ДВНЗ "ДонНТУ", 2013. - 342с.

3. Организация государственной и муниципальной службы: учеб. пособие / В. Н. Меньшова;. — 3-е изд., перераб. и доп.-Новосибирск: изд-во СибАГС http://www.sapanet.ru/UMM\_1/3941/org\_gos\_mun\_sl\_14a.pdf .