

Утверждено  
**Генеральный директор**  
 ООО «Столичный центр образовательных технологий»  
 \_\_\_\_\_ **Д.С. Курильчик**



**Курс повышения квалификации «Основные приемы организации работы с обращениями граждан: современные технологии и оптимизация деятельности»**

Учебная программа курса

<b>Цель</b>	1. Совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности при работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления; 2. Повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации; 3. Совершенствование у обучающихся компетенций, обеспечивающих готовность эффективно и профессионально исполнять свои обязанности при работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления; 4. Повышение профессионального уровня, актуализация знаний и приобретение навыков практической деятельности, необходимых для реализации принципов, форм и методов работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления при исполнении должностных обязанностей.
<b>Задачи</b>	1. Изучить сущность обращений граждан, понимать роль работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления в государстве и в обществе; 2. Иметь представление о порядке работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления, их принципах, формах и методах; 3. Знать содержание законодательства и нормативных документов по работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления, их основные требования; 4. Овладеть основными формами и методами работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления в повседневной деятельности, а также современными технологиями и путями оптимизации деятельности в данной сфере.
<b>Категории обучающихся</b>	Руководители и специалисты органов государственной власти и органов местного самоуправления
<b>Оценка качества</b>	Оценка качества освоения программы слушателями включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию обучающихся и итоговую аттестацию в форме тестирования.

**Прогнозируемые  
результаты**

В результате обучения на курсе слушатели приобретут: Знания: • понятия и сущности работы с обращениями граждан, ее роли в государстве, в обществе и в своей деятельности; • структуры правового регулирования работы с обращениями граждан, основных требований законодательства в данной сфере; • порядка организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления; • основных форм и методов работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления. Умения: • применять полученные теоретические знания в практической работе с обращениями граждан; • выявлять проблемы и правильно организовывать работу с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления; • своевременно разрешать ситуации, возникающие в повседневной деятельности в ходе работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления. Навыки: • выявления и предупреждения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления; • практического применения основных способов работы с обращениями граждан, подготовки ответов на обращения граждан; • подготовки и составления отчётности о результатах работы с обращениями граждан, сбора и анализа нарушений в данной сфере. Профессиональные компетенции: • способность обеспечивать соблюдение требований законодательства в ходе работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления; • способность принимать решения и совершать юридически значимые действия в сфере работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления в соответствии с требованиями антикоррупционного законодательства и нормативных документов.