



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ  
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ



**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**  
программы повышения квалификации  
«**Организация работы с обращениями граждан и организаций**»

**Категория слушателей:** муниципальные служащие, лица, замещающие муниципальные должности.

**Трудоемкость программы:** 18 академических часов.

**Форма обучения:** очная / заочная (с применением дистанционных образовательных технологий).

**Планируемые результаты обучения**

В результате освоения курса слушатель будет:

1. Знать правовые основы организации работы муниципальных служащих по рассмотрению обращений граждан.
2. Знать особенности работы с отдельными видами обращений.
3. Уметь применять полученные знания, включая способность оценивать и выявлять ошибки при работе с обращениями граждан и вырабатывать способы их устранения.
4. Уметь документировать процесс личного приема.
5. Уметь своевременно и правильно организовывать процесс рассмотрения обращений в органе государственной власти и местного самоуправления.
6. Владеть методикой правового анализа и оценки обращения.

№ п/п	Наименование раздела, темы	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			лекции	практические, семинары	самостоятельная работа	
1.	<b>Основные положения и требования закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (59-ФЗ)</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>тест</b>
1.1.	Исторические аспекты права граждан на обращения. Общие положения и термины, используемые в законе. Обязательные требования к письменному обращению.	1	1			
1.2.	Стадии и сроки обработки и рассмотрения обращений. Общие требования для государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц при рассмотрении обращений.	2	1		1	
2.	<b>Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>кейсы</b>

2.1.	Ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Работа с анонимными обращениями; обращениями, не поддающимися прочтению, содержащими нецензурные выражения, жалобы на судебные или административные решения. Вопросы государственной тайны в работе с обращениями граждан.	1	1	1	1	
2.2.	Порядок работы с парламентскими запросами, запросами и обращениями членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и законодательных собраний субъектов РФ.	2				
<b>3.</b>	<b>Личный прием граждан</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>тест</b>
3.1.	Порядок организации личного приема граждан. Способы информирования. Помещения для личного приема.	2				
3.2.	Процедура личного приема граждан. Карточка и формы ответов. Кейс «Личный прием гражданина».	2	2	1	1	
<b>4.</b>	<b>Контроль за соблюдением порядка обращений и ответственность за нарушения порядка рассмотрения обращений</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>тест</b>
4.1.	Контроль как функция деятельности государственного органа. Стадии и цели контроля.	1				
4.2.	Анализ поступающих обращений, формы отчетности.	1	1	1	1	
4.3.	Виды нарушений при рассмотрении обращений граждан. Дисциплинарная и административная ответственность.	1				
<b>5.</b>	<b>Практические вопросы организации работы с обращениями граждан и организаций</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>письменное задание</b>
<b>6.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>тестирование</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>зачет</b>

Зам. директора по учебной работе

Д.С.Золотарева