



ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТОМСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ



Директор ОБУ «ТРРЦ»
Е.А. Жермачева
2023 г.

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

Категория слушателей: государственные гражданские, лица, замещающие государственные должности.

Трудоёмкость 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 государственных / 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 выработать 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.	Основные положения и требования закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (59-ФЗ)	3	2		1	тест
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.	Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений	3	1	1	1	кейсы

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				
3.	Личный прием граждан	4	2	1	1	тест
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	
4.	Контроль за соблюдением порядка обращений и ответственность за нарушения порядка рассмотрения обращений	3	1	1	1	тест
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		1		
5.	Практические вопросы организации работы с обращениями граждан и организаций	4	1	2	1	письменное задание
6.	Итоговая аттестация	1			1	тестирование
	ИТОГО	18	7	5	6	зачет

Зам. директора по учебной работе



Д.С.Золотарева