

Аннотация к программе  
«Организация работы с обращениями граждан»

**Цель:** в совершенствовании (или) освоении государственными гражданскими и муниципальными служащими требований к организации работы с обращениями граждан в органы государственной власти и местного самоуправления, а также формирование у них навыков составления и оформления связанных с этим документов

**Особенности содержания программы:** Содержание программы предусматривает изучение следующих вопросов: правовые основы организации работы с обращениями граждан в Российской Федерации и в Республике Башкортостан; виды обращений граждан и их особенности; социально-психологические основы работы с обращениями граждан и способы разрешения конфликтов; проведение личного приёма; требования к письменному обращению, порядок его принятия и регистрации; порядок рассмотрения обращения; контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение законодательства РФ и РБ; методика анализа обращения и определения порядка его рассмотрения; совершенствование работы с обращениями граждан

**Формы организации обучения слушателей:** работа с электронными материалами в системе дистанционного обучения.

**Итоговая аттестация:** зачет в форме тестирования.

**Итоговый документ:** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.