

## **Аннотация программы повышения квалификации**

### **«Работа с обращениями граждан: правовой, управленческий и психологический аспекты»**

**Цель:** совершенствование (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере работы с обращениями граждан с повышением профессионального уровня в рамках имеющейся у обучающихся квалификации.

**Особенности содержания программы:** Содержание программы предусматривает изучение следующих вопросов:

– Порядок и принципы организации работы с обращениями граждан. Применение Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

– Прокурорский надзор за деятельностью органов власти по исполнению государственной функции «Организация работы с обращениями граждан»

– Нормативно-правовое регулирование документационного обеспечения управления

– Новые формы работы с электронными обращениями.

– Обращения, поступающие по нестандартным каналам: блог руководителя в интернете, вопросы и обращения в ходе тематических теле- и радиоэфиров с участием должностных лиц, интернет-приемные

**Формы организации обучения слушателей:** лекционные занятия, практическое занятие, самостоятельная работа.

**Планируемый результат обучения:** выработка практических навыков использования информационных коммуникационных технологий при работе с обращениями граждан; владение методикой правового анализа и оценки обращения, психологическими приемами работы с населением на личном приеме; осуществлению должностных обязанностей по организации работы с обращениями граждан с учетом изменений действующего законодательства.

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

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