

**Учебный план  
по программе повышения квалификации  
«Совершенствование работы с обращениями граждан»  
(16 учебных часов)**

№ п/п	Наименование темы	ОТ, час	Аудиторные/ дистанционные занятия, час.		СРС, час.
			Лк	ПЗ	
1.	Запреты, ограничения, требования к служебному поведению, установленные в целях противодействия коррупции на государственной службе	2	1		1
2.	Правовые основы и порядок работы с обращениями граждан. Локальные нормативные правовые акты о работе с обращениями граждан	1	0		1
3.	Классификация обращений граждан и требования к ним на основании норм Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	0,5	0,5		0
4.	Порядок регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан	0,5	0,5		0
5.	Особенности рассмотрения обращений граждан при личном приеме. Технологии работы с устными обращениями граждан	2	1		1
6.	Интернет-ресурсы в повышении результативности рассмотрения обращений граждан	2	1		1
7.	Методы анализа результативности работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления	2	1		1
8.	Техника работы с текстами обращений граждан	2	1		1
9.	Контроль за исполнением обращений граждан	2	1		1
10.	Психологические приемы саморегуляции эмоционального состояния при проведении личного приема граждан	2	1		1
<b>ИТОГО</b>		<b>16</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Итоговая аттестация в форме тестирования					