

**Учебный план
по программе повышения квалификации
«Работа с обращениями граждан»**

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