ПРЕЗИДЕНТСКАЯ АКАДЕМИЯ
РАНХИГС ВЫБОРГ

АННОТАЦИЯ

дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации
«Организация работы с обращениями граждан в органах государственной и муниципальной власти»

Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ)
Объем программы: 36 часов
Программа повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в органах государственной и муниципальной власти» направлена на совершенствование и получение слушателями новых компетенций, необходимых для эффективной работы с обращениями граждан.

Программа предназначена для государственных гражданских, муниципальных служащих, специалистов предприятий, организаций, учреждений.

Содержание программы:

- Нормативное правое регулирование работы с обращениями граждан.
- Классификация обращение граждан и требования к ним на основании норм Федерального закона № 59-ФЗ.
- Порядок рассмотрения обращений граждан.
- Особенности рассмотрения обращений на личном приеме граждан.
- Психологические аспекты в работе с гражданами: коммуникативные навыки должностных лиц.
- Информационные технологии повышения эффективности рассмотрения обращений граждан.
- Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Итоговая аттестация:
зачет в форме тестирования с применением ДОТ

Выдаваемый документ:
удостоверение о повышении квалификации установленного образца РАНХиГС.

Контакты:
Калинина Наталья Афанасьевна, тел. +7(921)740-91-62
Подыниглазова Нина Васильевна, тел. +7(905)220-62-87

e-mail: cdo-vbr@ranepa.ru.