

# ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН. ПРИМЕНЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

*программа повышения квалификации*

## очная форма обучения

с применением электронного обучения  
и/или дистанционных образовательных технологий

**40 академических часов**

## О ПРОГРАММЕ

В настоящее время государственные структуры уделяют особое внимание организации взаимоотношений с населением (гражданами). Каждое письменное и устное обращение является показателем его нужд и запросов. В вопросах рассмотрения огромного потока документов, поступающих от граждан, на помощь приходят информационные технологии.

Программа содержит обзор правового регулирования работы с обращениями граждан в Российской Федерации, последних изменений в законодательстве, рассматривает содержание деятельности по организации мероприятий при работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления с применением современных информационных технологий, освещает вопросы контроля, порядка и особенностей рассмотрения отдельных обращений граждан.

Обучение по программе позволит слушателям усовершенствовать навыки практического применения основных способов работы с обращениями граждан, подготовки ответов на обращения граждан с применением современных информационных технологий.

## ПРОГРАММА КУРСА

1. Возникновение и развитие права граждан на обращение в органы государственной власти.
2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.
3. Обеспечение автоматизации процессов обработки обращений граждан с применением современных информационных технологий.
4. Конституционное право граждан на обращение в системе прав и свобод человека и гражданина. Виды и формы обращений граждан.
5. Особенности правового регулирования порядка работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга.
6. Институт права граждан на обращение в органы власти: понятие и принципиальные особенности (публичность), цели и функции.
7. Эволюция права граждан на обращение в органы власти.
8. Контроль соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан. Меры ответственности.
9. Порядок и особенности рассмотрения отдельных обращений.
10. Личный прием граждан.
11. Иные способы реализации права граждан на обращение.
12. Ценности в структуре деятельности государственных служащих.
13. Профилактика профессионального выгорания в деятельности государственного служащего.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ  
В ОБЪЕМЕ 18 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**