

Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Свердловской области «Региональный кадровый центр государственного и муниципального управления»

ГАУ ДПО СО «РКЦГМУ»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
Государственного автономного
учреждения дополнительного
профессионального образования
Свердловской области «Региональный
кадровый центр государственного и
муниципального управления»



О.С. Завитаева

М.п.

«18» апреля 2024 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«Повышение эффективности работы с обращениями граждан в системе
государственного управления»**

**Екатеринбург
2024**

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной образовательной программы

«Повышение эффективности работы с обращениями граждан в системе государственного управления»

Категория слушателей: государственные гражданские служащие Свердловской области.

Срок обучения: 36 часов.

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

№ п/п	Наименование модулей, разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе с применение ЭО и ДОТ		В том числе аудиторных		Форма контроля
			Лекции	Практика	Лекции	Практика	
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН							
	Входное тестирование	1	0	1	0	0	Входной контроль
1.	Модуль 1. Правовые основы работы с обращениями граждан	3	1	0	1	1	Текущий контроль
1.1.	Институт права граждан на обращение в органы власти: понятие и принципиальные особенности, цели и функции	2	0	0	1	1	
1.2.	Правовое регулирование работы с обращениями граждан в РФ	1	1	0	0	0	
2.	Модуль 2. Работа с обращениями граждан как функция управления	10	3	1	1	5	Текущий контроль
2.1.	Особенности работы с отдельными видами обращений	8	1	1	1	5	
2.2.	Основные направления по повышению удовлетворенности и совершенствование работы с обращениями граждан в РФ	1	1	0	0	0	
2.3	Работа с обращениями граждан в системе электронного документооборота, на информационном ресурсе ССТУ.РФ	1	1	0	0	0	

3.	Модуль 3. Организация делопроизводства и контроль за соблюдением порядка обращений	7	2	0	2	3	Текущий контроль
3.1.	Организация делопроизводства по обращениям граждан	2	0	0	1	1	
3.2.	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	1	1	0	0	0	
3.3.	Культура составления документов	4	1	0	1	2	
4.	Модуль 4. Психологические особенности прохождения государственной службы	8	0	0	2	6	Текущий контроль
4.1.	Психологические аспекты работы с гражданами	4	0	0	1	3	
4.2.	Развитие стрессоустойчивости у государственных гражданских служащих	4	0	0	1	3	
5.	Модуль 5. Некоторые особенности государственного управления и прохождения государственной гражданской службы	4	0	4	0	0	Текущий контроль
5.1.	Основы цифровой экономики	1	0	1	0	0	
5.2.	Соблюдение требований информационной безопасности	1	0	1	0	0	
5.3.	Оценка регулирующего воздействия	0,5	0	0,5	0	0	
5.4.	Безопасность межэтнических и межконфессиональных отношений	0,5	0	0,5	0	0	
5.5.	Противодействие коррупции в системе государственной гражданской службы	1	0	1	0	0	
6	Круглый стол: «Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами»	2	0	0	0	2	
7.	Итоговая аттестация	1	0	0	0	1	Зачет в форме тестирования
	ИТОГО	36	6	6	6	18	