Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.04.2022 13:16:13
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Учебный план
программы повышения квалификации
«Предоставление электронных услуг в работе с обращениями граждан»

Категория слушателей – государственные и муниципальные служащие органов государственной власти и органов местного самоуправления Чеченской Республики.
Срок обучения – 72 часа.
Форма обучения – частичный отрыв от работы

№№	Наименование разделов	Всего часов	В том числе	
			лекц	практ
1.	*Модуль 1.* Понятие и виды обращений граждан	14	6	8
2	*Модуль 2.*Историческое развитие института обращений граждан	16	4	12
3.	*Модуль 3.*Основы правового регулирования работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти	14	4	10
4.	*Модуль 4.* Особенности работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти	8	2	6
5.	*Модуль 5.* Основные проблемы правового регулирования работы с обращениями граждан в органы исполнительной власти, возможные пути их решения	16	2	14
6.	*Модуль 6.* Электронные обращения граждан	2	**2**	0
7.	*Модуль 7.* Система электронного документооборота как инструмент работы с обращениями граждан	2	2	0
	Всего:	72	22	50

Учебно-тематическийплан
программы повышения квалификации
«Предоставление электронных услуг в работе с обращениями граждан»

№№		Всего	В том числе

	Наименование разделов	часов	лекц	практ
1.	***Модуль 1.*** **Понятие и виды обращений граждан**	**14**	**6**	**8**
1.1.	Понятие и содержание права граждан на обращение	6	2	4
1.2.	Классификация обращений граждан	4	2	2
1.3.	Особенности коллективных обращений - петиций и гражданских наказов	4	2	2
2	***Модуль 2.*** **Историческое развитие института обращений граждан**	16	4	12
3.	***Модуль 3.*** **Основы правового регулирования работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти**	14	4	10
3.1.	Место права граждан на обращение в системе конституционных прав человека и гражданина	6	2	4
3.2.	Основные принципы работы с обращениями граждан в РФ	6	1	4
3.3.	Особенности правового регулирования рассмотрения обращений граждан в административном порядке	2	1	2
4.	***Модуль 4.*** **Особенности работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти**	**8**	**2**	**6**
4.1.	Поступление обращений и их регистрация	4	1	2
4.2.	Организация личного приёма граждан	2	-	2
4.3.	Организация рассмотрения обращений и контроля за ним	1	1	1
4.4.	Ведение статистики и аналитической работы	1	-	1
5.	***Модуль 5.*** **Основные проблемы правового регулирования работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, возможные пути их решения**	16	2	14
6.	***Модуль 6.*** **Электронные обращения граждан**	2	**2**	0
6.1.	Порядок рассмотрения электронных обращений	1	1	0
6.2.	Правила рассмотрения электронных обращений граждан	1	1	0
7.	***Модуль 7.*** **Система электронного**	2	2	0

	документооборота как инструмент работы с обращениями граждан			
7.1.	Регистрация и рассмотрение.Исполнение и контроль исполнения	1	1	0
7.3.	Составление отчётности	1	1	0

Учебная программа
повышения квалификации
««Предоставление электронных услуг в работе с обращениями граждан»

Модуль 1. Понятие и виды обращений граждан.

1.1. Понятие и содержание права граждан на обращение.

Характеристика нормативно-правовой и методической базы. Роль и значение современной законодательной и нормативно-правовой базы для обеспечения процессов обращения граждан. Общая характеристика нормативно-правовой базы.

Государственная политика формирования единого информационного пространства и переход к Федеральной системе электронных услуг в работе с обращениями граждан» Особенности российской нормативно-правовой базы. Правовая основа.

1.2. Подсистемы, необходимые для успешного функционирования системы.Общие принципы построения систем документации.

Главные функции электронных услуг и сервисы централизованного управления электронных услуг. по регламентам СМК. Требования ГОСТ к электронным услугам и к учётно-регистрационным картам документов в электронной форме. Варианты реализации. Контроль и оптимизация рабочего времени сотрудников при использовании сервисов электронных услуг. Разработка стандартов предприятия.Мотивация.

Предоставление доступа к электронному архиву через Internet.

Модуль 2. Историческое развитие института обращений граждан

Модуль 3. ***Модуль 3.*** **Основы правового регулирования работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти**

Место права граждан на обращение в системе конституционных прав человека и гражданина.Основные принципы работы с обращениями граждан в РФ.Особенности правового регулирования рассмотрения обращений граждан в административном порядке

Модуль 4. **Особенности работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти**.

Поступление обращений и их регистрация

Организация личного приёма граждан