

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Саидов Заурбек Асвоикович
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 13.04.2022 13:16:13
 Уникальный программный ключ:
 2e8339f3ca5e6a5b4531804110210a6

Документооборот 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 электронными услугами, 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. 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

Организация рассмотрения обращений и контроля за ним

Модуль 5. Основные проблемы правового регулирования работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, возможные пути их решения

Модуль 6. Электронные обращения граждан

Порядок рассмотрения электронных обращений

Правила рассмотрения электронных обращений граждан

Условия рассмотрения электронных обращений граждан

Модуль 7. Система электронного документооборота как инструмент работы с обращениями граждан

Регистрация и рассмотрение

Исполнение и контроль исполнения

Составление отчётности

Перечень практических занятий

№№	Наименование разделов	
1.	Модуль 1. Понятие и виды обращений граждан	8
1.1.	Понятие и содержание права граждан на обращение	4
1.2.	Классификация обращений граждан	2
1.3.	Особенности коллективных обращений - петиций и гражданских наказов	2
2	Модуль 2. Историческое развитие института обращений граждан	12
3.	Модуль 3. Основы правового регулирования работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти	10
3.1.	Место права граждан на обращение в системе конституционных прав человека и гражданина	4
3.2.	Основные принципы работы с обращениями граждан в РФ	4
3.3.	Особенности правового регулирования рассмотрения обращений граждан в административном порядке	2
4.	Модуль 4. Особенности работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти	6

4.1.	Поступление обращений и их регистрация	2
4.2.	Организация личного приёма граждан	2
4.3.	Организация рассмотрения обращений и контроля за ним	1
4.4.	Ведение статистики и аналитической работы	1
5.	Модуль 5. Основные проблемы правового регулирования работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, возможные пути их решения	14

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Условия проведения лекций и практических занятий, а также об используемом оборудовании и информационных технологиях:

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Оборудование, программное обеспечение
Аудитория	Лекции	Мультимедийная система, экран, компьютер
Компьютерный класс	Практические занятия	Компьютеры, Microsoft Office, Microsoft Office PowerPoint 2003.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины нормативные акты:

1. Конституция Российской Федерации (ст.33)
2. Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3. Федеральный закон от 09.02.2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов»
4. Федеральный закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27 февраля 2006 г. №149 ФЗ.