

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.02.2025 14:58:39  
Уникальный программный ключ:  
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

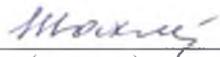
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования Российской Федерации

«Дагестанский государственный технический университет»

**СОГЛАСОВАНО**

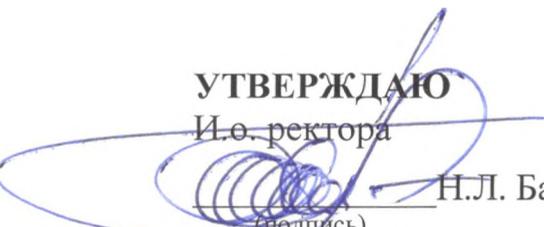
Декан ФДОиПО

  
(подпись) А.Р.Шахмаева

« 10 » мая 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

И.о. ректора

  
(подпись) Н.Л. Баламирзоев

« 10 » мая 2023 г.

*Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации*

**«Работа с обращениями граждан»**

Начальник УМУ


Абдулазизова Т.Т.

Разработчики:

К.полит.н., доцент каф. ПИВЮ

Махмудов А.С.

г. Махачкала, 2023 год

## **Цели реализации программы**

Программа повышения квалификации направлена на формирование у слушателей компетенций, необходимых для профессиональной деятельности при работе с обращениями граждан с учетом Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018) и Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

ФГОС по данному направлению отсутствует.

## **Форма обучения**

Очная, с применением ДЭО.

## **Трудоемкость обучения**

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 72 часа, включая все виды аудиторной, внеаудиторной и дистанционно-электронной учебной работы слушателя.

## **Планируемые результаты обучения**

### **Слушатель в ходе освоения программы должен:**

- совершенствовать профессиональные компетенции, необходимые для профессиональной деятельности при работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления;
- повысить профессиональный уровень в рамках имеющейся квалификации
- повысить профессиональный уровень, актуализировать знания и приобрести навыки практической деятельности, необходимые для реализации принципов, форм и методов работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления при исполнении должностных обязанностей.

**Область профессиональной деятельности** слушателя, прошедшего обучение по программе повышения квалификации «Работа с обращениями граждан»: государственный гражданский служащий работающий в органах государственной власти и органах местного самоуправления по работе с обращениями граждан.

### **Компетенции, формируемые в результате освоения программы:**

Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

- общепрофессиональные компетенции (ОПК):
  - ОПК-1. Знать социальную и правовую сущность института обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления;
  - ОПК-2. Знать современные подходы в организации и технологии работы с обращениями граждан, проблемы и перспективы развития данного института;
  - ОПК-3. Уметь адекватно толковать и применять нормы законодательства по обращениям граждан;
  - ОПК-4. Идентифицировать обращения граждан по видам и разновидностям, отличать работу с ними от смежных процессов;
  - ОПК-5. Проектировать аналитическую работу по обращениям граждан;
- универсальные компетенции (УК):