МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА И ЖИЛИЩНО КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
федеральное государственное бюджетное учреждение
«Научно-исследовательский институт строительной физики
Российской академии архитектуры и строительных наук» (НИИСФ РААСН)
УНИВЕРСИТЕТ МИНСТРОЯ
127238, г. Москва, Локомотивный проезд, д. 21, www.niisf.org, +7 (495) 5857320, E-mail: info@niisf.org

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Работа с обращениями граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

Код программы 26007

Направление подготовки: жилищно-коммунальное хозяйство; государственное и муниципальное управление.
Цель программы: освоение профессиональных действий, необходимых для решения муниципальных задач по тематике программы. Ожидаемые результаты: соблюдать порядок и сроки ответа по 59-ФЗ и в ПОС; готовить ответы на типовые вопросы ЖКХ по шаблонам; вести диалог с жителями в конфликтной ситуации и при авариях.
Категория слушателей: специалисты администраций, МКУ и УК, которые отвечают на обращения и работают с жителями.
Форма обучения и условия реализации: заочная с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и электронного обучения (ЭО) в полном объёме.
Трудоёмкость программы: 16 академических часов.
Режим занятий: дистанционные образовательные технологии; рекомендуемая нагрузка — 4–6 ак. ч в день, ориентировочно 3–4 учебных дней.
Документ по итогам обучения: удостоверение о повышении квалификации.

№ п/п	Наименование модулей	Трудоёмкость		Обучение, в т. ч. с использованием ДОТ и ЭО			Форма контроля
		в зачётных единицах	в ак. часах	лекции	практические занятия / семинары	самостоятельная работа	
Раздел 1. Рассмотрение обращений граждан							
1.	Порядок рассмотрения обращений		4	2	1	1	
2.	Типовые обращения в ЖКХ		6	2	3	1	
Раздел 2. Коммуникации с жителями							
3.	Коммуникации с жителями		4	2	1	1	
4.	Итоговая аттестация		2		2		Тест*
	ИТОГО по программе	—	16	6	7	3	

* Форма итоговой аттестации: тест.