

Организация работы с обращениями граждан: современные технологии и оптимизация деятельности (36 часов)

Уровень образования: Курсы повышения квалификации для лиц с базовым образованием не ниже среднего профессионального образования.

Форма обучения: очная.

Документ, выдаваемый по результатам обучения: Удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Продолжительность обучения: по очной форме – 5 дней.

Стоимость программы:

4000 руб. с одного слушателя при наборе группы 6-8 человек;

3200 руб. с одного слушателя при наборе группы 9-12 человек;

2500 руб. с одного слушателя при наборе группы свыше 12 человек;

Куратор программы: Адарина Раиса Таановна, тел. 8913-998-96-10, e-mail: aarrtt16@mail.ru

ОПИСАНИЕ

Категория слушателей, на обучение которых рассчитана программа – государственные и муниципальные служащие.

Актуальность программы.

Рассмотрение обращений граждан является главным вопросом в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления России. В 2006 году был принят Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который установил порядок рассмотрения обращений граждан государственными и муниципальными органами.

Закон юридически закрепил провозглашенное Конституцией Российской Федерации право гражданина России на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Совершенствование системы оказания государственных услуг населению приобретает все большее значение в работе органов государственной и муниципальной власти.

Эта программа для Вас, если Вы, хотите:

➤ Знать правовые основы организации работы с гражданами, особенности работы с отдельными видами обращений (обращения через порталы госуслуг, электронные обращения через официальный сайт, электронная почта, обращения с использованием СМИ (открытые) и через МФЦ, коллективные обращения и т.п.).

➤ Уметь повышать эффективность работы с обращениями граждан; оценивать и выявлять ошибки при работе с обращениями граждан и выработать способы их устранения; применять в практике навыки рассмотрения обращений с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

➤ Владеть навыками управления конфликтными ситуациями; использования информационных коммуникационных технологий при работе с обращениями граждан; психологическими приемами работы с населением на личном приеме.

Цели и задачи курса:

Актуализация знаний и развитие навыков в части организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

Программа повышения квалификации включает в себя рассмотрение проблемных юридических, организационных и психологических вопросов, возникающих при работе с

обращениями граждан, а также тренинги по самосбережению и профилактике конфликтов.

Результаты и перспективы после окончания курсов. Слушатель, успешно прошедший программу обучения получит компетенции:

- разрабатывать и совершенствовать механизмы рассмотрения обращений граждан в деятельности органов власти;
- внедрять в практику государственной и муниципальной службы новые методы работы с обращениями граждан;
- предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при рассмотрении обращений;
- правильно организовывать процесс рассмотрения обращений в органе государственной власти и местного самоуправления.

Учебный план по очной форме обучения

Темы	Всего часов	в том числе		Преподаватель
		аудиторные часы	самостоятельная работа	
1. Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан. Ответственность должностных лиц за качество работы с обращениями граждан	4	2	2	канд., полит, наук, доцент кафедры права, философии, социологии ГАГУ Чиконова Л.В.
2. Содержание и направления деятельности органов власти по рассмотрению обращений граждан	4	2	2	канд., полит, наук, доцент кафедры права, философии, социологии ГАГУ Чиконова Л.В.
3. Обращение граждан как основание для внеплановой проверки. Рассмотрение обращений с выездом на место	4	2	2	канд., полит, наук, доцент кафедры права, философии, социологии ГАГУ Чиконова Л.В.
4. Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти	4	2	2	канд., полит, наук, доцент кафедры права, философии, социологии ГАГУ Чиконова Л.В.
5. Особенности работы с обращениями СМИ	4	2	2	старший преподаватель кафедры права, философии, социологии ГАГУ Рудакова Ю.С.
6. Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного	4	2	2	канд., полит, наук, доцент кафедры права, философии, социологии ГАГУ Чиконова Л.В.

и муниципального управления				
7. Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям	4	2	2	старший преподаватель кафедры права, философии, социологии ГАГУ Рудакова Ю.С.
8. Основные ошибки, допускаемые исполнителями при работе с обращениями граждан		2		канд., полит, наук, доцент кафедры права, философии, социологии ГАГУ Чиконova Л.В.
9. Психологические аспекты в работе с гражданами. Профилактика эмоционального выгорания, техники релаксации и антистрессовые программы		4		Бизнес-тренер, к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики Швакова О.Н.
10. Диагностический тренинг «Манипуляции: распознать и нейтрализовать»		2		Бизнес-тренер, к.э.н., доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информатики Швакова О.Н.
ИТОГО	36	22	14	

Графики реализации программы:

12-16 марта 2019 г.

14-18 мая 2019 г.

17-21 сентября 2019 г.