



8 (495) 698-63-64

8 (800) 234-55-22

[seminar@finkont.ru](mailto:seminar@finkont.ru)

[www.finkont.ru](http://www.finkont.ru)

## Работа с обращениями граждан: современные технологии и повышение эффективности

На курсе рассматриваются современные технологии в работе с обращениями граждан, расширение каналов коммуникаций, общение со СМИ и работе в публичном пространстве, правила рассмотрения и подготовки ответов на сложные обращения граждан, особенности их документального оформления, порядок хранения документов и дел с обращениями, отчетность по обращениям.

**Дата проведения:** Открытая дата

**Вид обучения:** Курс повышения квалификации

**Формат обучения:** Дневной

**Срок обучения:** 4 дня

**Продолжительность обучения:** 32 часа

**Место проведения:** г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, 26бс1, Бизнес Центр Премьер Лига (3 очередь), 4 этаж, из лифта направо. Станции метро «Московские ворота», «Технологический институт», «Обводный канал».

**Для участников предусмотрено:** Методический материал, кофе-паузы.

**Документ по окончании обучения:** По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 32 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

### Для кого предназначен

Государственных и муниципальных служащих, руководителей и специалистов управлений и отделов по работе с обращениями граждан.

### Цель обучения

Получить практические рекомендации по организации процесса рассмотрения обращений граждан в соответствии с современными технологиями, внедрению в практику государственной службы новых методов работы с обращениями граждан, усовершенствовать навыки подготовки ответов на обращения граждан в соответствии с требованиями законодательства и критериями качества, научиться предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при рассмотрении обращений. Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

# Программа обучения

## День 1-2.

### **Законодательное регулирование и-нормативно-методическое обеспечение работы с-обращениями граждан.**

- Виды обращений в-соответствии с-федеральными законами от-02.05.2006 №-59-ФЗ «О-порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от-09.02.2009 №-8-ФЗ «Об-обеспечении доступа к-информации о-деятельности государственных органов и-органов местного самоуправления».
- Правовое регулирование работы с-обращениями граждан в-органах государственной власти и-местного самоуправления.
- Методические рекомендации по-работе с-обращениями граждан и-организаций, разработанные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации.
- Локальные нормативные акты по-работе с-обращениями граждан. Структура и-содержание ЛНА. Подготовка ведомственных инструкций, методических рекомендаций, административных регламентов.
- Регулирование защиты персональных данных при работе с-обращениями граждан.
- Гарантии безопасности гражданина в-связи с-его обращением.

### **Деятельность органов власти по-рассмотрению обращений граждан.**

- Порядок и-принципы организации работы с-обращениями граждан.
- Структура и-штат подразделений по-работе с-письмами и-обращениями граждан. Нормативно-правовое и-научно-методическое и-обоснование. Расчет загрузки и-численности персонала.
- Организация личного приема граждан должностными лицами.
- Рассмотрение письменных обращений граждан. Этапы работы с-письменными обращениями граждан.
- Работа с-письмами, заявлениями и-жалобами.
- Методика подготовки и-оформления писем ответов на-запросы граждан. Основные принципы редактирования деловых текстов.
- Правила и-нормы письменного делового взаимодействия. Как писать понятнее в-официально-деловом стиле, оставаясь при этом в-поле гос. структуры и-сохраняя нормативность.
- Электронные обращения граждан, особенности подачи и-рассмотрения.
- Типичные ошибки государственных и-муниципальных служащих в-письменных ответах на-обращения граждан.
- Сроки рассмотрения обращений граждан. Контроль за-сроками исполнения обращений.
- Особенности работы с-исходящей корреспонденцией.
- Защита конфиденциальных документов. Правила оформления документов.
- Порядок рассмотрения жалоб на-небрежность и-ненадлежащее рассмотрение предыдущих обращений.
- Ответственность за-нарушение установленного законодательством порядка рассмотрения обращений.
- Организация контроля органов государственной власти в-субъектах по-соблюдению законодательства в-сфере рассмотрения обращений граждан.
- Антикоррупционные аспекты работы с-обращениями граждан.

## День-3.

### **Современные технологии в-работе с-обращениями граждан в-органах местного самоуправления и-государственной власти.**

- Автоматизация процессов обработки обращений граждан с-применением современных информационных технологий.
- Системы электронного документооборота в-работе с-обращениями граждан.
- Обращения, поступающие по-нестандартным каналам: блог руководителя в-интернете, вопросы и-обращения в-ходе теле-и-радиоэфиров с-участием должностных лиц.
- Расширение каналов коммуникации, общение со-СМИ и-работы в-публичном пространстве.
- Интернет-приемные органов государственной власти.

### **Особенности работы с-обращениями СМИ.**

- Правовое регулирование работы с-обращениями СМИ.
- Порядок предоставления запрашиваемой информации для СМИ.

### **Актуальные тенденции в-организации взаимодействия между органами власти и-гражданами.**

- Участие общественных, некоммерческих, экспертных организаций в-работе с-обращениями граждан и-организаций. Разделение с-ними нагрузки и-ответственности за-работу с-обращениями и-реализацию законных и-конституционных прав и-интересов граждан.
- Формы участия населения в-деятельности публичной власти.
- Обеспечение прозрачности и-доступности информации.
- Общественный контроль. Его роль в-работе с-обращениями. Значение обращений в-развитии общественного контроля.
- Инструменты и-меры гражданского и-общественного реагирования на-обращения и-заявления, на-действия или бездействие должностных лиц.

## День-4.

## **Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления.**

- Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан.
- Мониторинг, аналитическая и статистическая работа с обращениями.
- Обращения, требующие особого контроля.
- Ведение и принципы систематизации карточек в справочной картотеке.

### **Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан.**

- Локальное регулирование рассмотрения обращений. Централизованная (децентрализованная) система ведения делопроизводства по обращениям заявителей.
- Назначение лиц, уполномоченных рассматривать поступающие обращения.
- Прием, регистрация обращений.
- Заполнение регистрационно-контрольных форм.
- Ведение книги замечаний и предложений с учетом требований законодательства.
- Формирование дел и хранение обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сроки хранения документов.
- Подготовка документов постоянного срока хранения к передаче в архив.

### **Психологические аспекты в работе с гражданами.**

- Работа с агрессивной аудиторией.
- Как распознать эмоций других. Как правильно управлять чужими эмоциями.
- Работа с собственными негативными эмоциями.
- Конфликты: профилактика и способы разрешения. Типы конфликтных личностей. Медиация или алгоритм нивелирования/разрешения конфликтов.
- Принципы эффективного взаимодействия в социальной и профессиональной среде. Техники коммуникации. Специфика собеседования по жалобам.

### **Профилактика эмоционального выгорания, техники релаксации и антистрессовые программы для государственных и муниципальных служащих.**

- Психологическое самосбережение.
- Профилактика профессионального выгорания.
- Стрессовые ситуации и пути выхода из них.
- Антистрессовые программы.

# Преподаватели

## **ГРИГОРЬЕВА Ольга Владимировна**

Эксперт в области разработки электронных курсов и организации дистанционного обучения на программах ДПО. Практикующий юрист, специалист по трудовому праву и ведению делопроизводства, с опытом государственной службы и проведения проверок юридических лиц.

Эксперт по законодательству в сфере образования, участвующий в организации учебного процесса, в том числе в области электронного обучения.

Имеет опыт проведения лекций и практических занятий по направлениям «Обучение персонала», «Образовательная организация ДПО».

## **БУРДОВ Сергей Николаевич**

Аккредитованный независимый эксперт по проведению правовой и антикоррупционной экспертизы при Министерстве юстиции Российской Федерации, практикующий юрист, доцент Северо-Западного института управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы.

### **Сфера профессиональных интересов:**

Вопросы совершенствования действующего законодательства в сфере противодействия коррупции, подготовка правовых и антикоррупционных экспертиз, участие в разработке НПА.

### **Опыт работы:-**

Соавтор и разработчик цикла лекций по курсу «Противодействие коррупции в органах государственной власти», апробированных в процессе педагогической деятельности государственным служащим Санкт-Петербурга и Ленинградской области на базе СЗИУ РАНХиГС и иных ведущих крупных образовательных площадках Санкт-Петербурга.-

**Публикации:**

Автор методических пособий и научно-практических статей по вопросам правовой защиты конфиденциальной информации,- персональных данных, инсайдерской информации.-

## НОСОВЕЦ Юлия Аркадьевна

Эксперт по межличностному взаимодействию, вопросам управленческой эффективности и управлению человеческими ресурсами, организационный психолог.

**Образование:**

Санкт-Петербургский государственный университет, факультет психологии.

**Опыт работы:**

- Опыт работы психологом – 25 лет.
- Опыт работы в качестве корпоративного тренера с ОАО «РЖД», АК «АЛРОСА», ОАО «МЕГАФОН», ОАО «ПСБ» и др.
- Опыт проведения тренингов для различных профессиональных групп, в том числе для руководителей медицинских организаций – 17 лет.
- Разработала и проводит программы «Психология переговоров», «Эффективные продажи», «Успешный руководитель», «Публичное выступление», «Создание команды», «Тайм-менеджмент», «Управление изменениями», «Психологические аспекты в работе с претензиями», «Искусство убеждения», др.

## КАРНАУХОВ Александр Михайлович

Кандидат технических наук, доцент кафедры информатики и компьютерных технологий Горного университета (СПГУ), эксперт по внедрению систем электронного документооборота (СЭД).