

# 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:** 22 - 25 апреля 2025 с 10:00 до 17:30

**Артикул:** СП12039

**Вид обучения:** Курс повышения квалификации

**Формат обучения:** Онлайн-трансляция

**Срок обучения:** 4 дня

**Продолжительность обучения:** 32 часа

**Стоимость участия:** 53 900 руб.

**Для участников предусмотрено:** Методический материал.

**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 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).