8 (495) 698-63-64
8 (800) 234-55-22
seminar@finkont.ru
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: 8 - 11 декабря 2026 с 10:00 до 17:30

Артикул: СП13179

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Онлайн-трансляция

Срок обучения: 4 дня

Продолжительность обучения: 32часа

Стоимость участия: 56 900 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, научится 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).