

Аннотация

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Работа с обращениями граждан»

<i>Категория слушателей</i>	Государственные гражданские служащие органов государственной власти (руководители структурных подразделений, их заместители, специалисты), муниципальные служащие органов местного самоуправления
<i>Уровень квалификации</i>	К освоению программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование
<i>Трудоемкость, часов</i>	26 академических часов
<i>Форма обучения</i>	заочная (с применением дистанционных образовательных технологий)
<i>Цель программы</i>	Формирование профессиональных компетенций сотрудников органов публичной власти, необходимых для повышения эффективности работы с обращениями граждан в органах публичной власти
<i>Задачи программы</i>	– актуализировать и усовершенствовать знания в области нормативно-правового регулирования работы с обращениями граждан в органах публичной власти; – усовершенствовать знания и умения по использованию современных информационных технологий при работе с обращениями граждан; – усовершенствовать навыки по подготовке ответов на обращения граждан в соответствии с требованиями законодательства и критериями качества; – сформировать компетенции, необходимые для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в работе с обращениями граждан
<i>Планируемые результаты обучения</i>	знать: – правовые основы организации работы государственных (муниципальных) служащих по рассмотрению обращений граждан; – механизмы взаимодействия органов государственной власти, органов самоуправления и иных государственных органов при рассмотрении обращений; – способы повышения эффективности использования современных информационных и коммуникационных технологий для организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления; – процедуру организации работы с обращениями граждан; – порядок предоставления информации о результатах рассмотрения обращений; уметь: – оценивать и выявлять ошибки при работе с обращениями граждан и вырабатывать способы их устранения; – организовывать контроль за порядком рассмотрения письменных обращений; – предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при работе с гражданами; – документировать процесс личного приема; – готовить дружелюбные ответы на запросы граждан; владеть: – навыками использования информационных коммуникационных технологий при работе с обращениями граждан; – методикой анализа и оценки обращений; – сведениями о принципах работы информационного ресурса ССТУ.РФ; – навыками подготовки качественных ответов на обращения граждан.
<i>Итоговая аттестация</i>	Зачет в форме тестирования
<i>Документ о квалификации</i>	Удостоверение о повышении квалификации