

Аннотация

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Эффективные коммуникации при работе с обращениями граждан»

<i>Категория слушателей</i>	Государственные гражданские служащие, муниципальные служащие органов местного самоуправления, работники государственных учреждений
<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>	50 академических часов
<i>Форма обучения</i>	очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
<i>Цель программы</i>	Приобретение компетенций по формированию ответов на обращения, поступающие в органы государственной власти и местного самоуправления, дружелюбно, качественно и содержательно
<i>Задачи программы</i>	Изучение и анализ основных инструментов и рекомендаций по подготовке качественных и содержательных ответов на обращения; Актуализация знаний нормативных правовых актов по организации и проведению работы с обращениями граждан (порядка рассмотрения обращений) в органах государственной власти и органах местного самоуправления; Отработка навыков эффективных коммуникаций при организации взаимодействия с гражданами/юридическими лицами, обратившимися в органы государственной власти и органы местного самоуправления; Отработка навыков работы с кризисными коммуникациями
<i>Планируемые результаты обучения</i>	знать: – правовые основы организации работы государственных / муниципальных служащих по рассмотрению обращений граждан; – основные психологические и морально-этические требования к государственным гражданским (муниципальным) служащим при организации взаимодействия с гражданами; – механизмы взаимодействия органов государственной власти, органов самоуправления и иных государственных органов при рассмотрении обращений; каналы коммуникаций государственного сектора; – 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: – применять в практике навыки рассмотрения обращений с использованием информационных и коммуникационных технологий; – применять полученные знания, включая способность оценивать и выявлять ошибки при работе с обращениями граждан и вырабатывать способы их устранения; – готовить ответы на обращения граждан качественно, дружелюбно; – своевременно и правильно организовывать процесс рассмотрения обращений в органе государственной власти / местного самоуправления; владеть: – навыками использования информационных коммуникационных технологий при работе с обращениями граждан; – навыками подготовки качественных ответов на обращения граждан и устранения ошибок; – навыками коммуникационной и психологической работы с гражданами; – способами эффективных коммуникаций при работе с гражданами.
<i>Итоговая аттестация</i>	Зачет в форме тестирования
<i>Документ о квалификации</i>	Удостоверение о повышении квалификации