

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН программы повышения квалификации:

«Организация работы с обращениями граждан: современные технологии и оптимизация деятельности»

Цель программы: обновление теоретических знаний и практических навыков, повышение эффективности служебной деятельности;
Категория слушателей: государственные гражданские служащие Республики Дагестан, муниципальные служащие в Республике Дагестан;
Объем программы: 24 академических часа;
Форма обучения: очно-заочная, с отрывом от работы;
Режим занятий: не более 8 академических часов в день;
Место проведения: ГБУ ДПО РД «Дагестанский кадровый центр» Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан, 367008, Республика Дагестан, город Махачкала, улица Джамалутдина Атаева 5;
Контактное лицо: Омарова Диана Азиевна;
Контактные данные: 8 (8722) 62-37-23, 8 (988) 293-29-48, dpord@ya.ru;
Официальный сайт: www.dpo-rd.ru;
Выдаваемый документ: по итогам аттестации выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

по состоянию на 18 сентября 2023 года

№ п/п	Наименование модуля / дисциплины	Количество ак. часов						
		Всего	В том числе:				СР	Форма контроля
			Лекции		Практ.			
			очно	дист.	очно	дист.		
1	Входная диагностическая работа	2					2	Тестирование
2	Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан. 1) 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». 2) Правовое регулирование работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.	2	2					

	<p>3) Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций, разработанные рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации.</p> <p>4) Подготовка ведомственных инструкций, методических рекомендаций, административных регламентов.</p> <p>5) Регулирование защиты персональных данных при работе с обращениями граждан.</p>							
3	<p>Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан.</p> <p>1) Порядок и принципы организации работы с обращениями граждан.</p> <p>2) Организация личного приема граждан должностными лицами.</p> <p>3) Рассмотрение письменных обращений граждан.</p> <p>4) Типичные ошибки государственных и муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан.</p> <p>5) Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.</p> <p>6) Антикоррупционные аспекты работы с обращениями граждан.</p> <p>7) Комментарии к изменениям, вступающим с 1.01.2023 — обращения, имеющие массовый характер.</p>	2	2					
4	<p>Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти.</p> <p>1) Автоматизация процессов обработки обращений граждан с применением современных информационных технологий.</p> <p>2) Системы электронного документооборота в работе с обращениями граждан.</p> <p>3) Обращения, поступающие по нестандартным каналам: блог руководителя в интернете, вопросы и обращения в ходе теле- и радиоэфиров с участием должностных лиц.</p> <p>4) Расширение каналов коммуникации, общение со СМИ и работы в публичном пространстве.</p>	2			2			

	5) Интернет-приемные органов государственной власти.							
5	Особенности работы с обращениями СМИ. 1) Правовое регулирование работы с обращениями СМИ. 2) Порядок предоставления запрашиваемой информации для СМИ.	2			2			
6	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами. 1) Участие граждан в совершенствовании публичного управления. 2) Формы участия населения в деятельности публичной власти. 3) Обеспечение прозрачности и доступности информации.	2	2					
7	Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления. 1) Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан. 2) Мониторинг, аналитическая и статистическая работа с обращениями. 3) Обращения, требующие особого контроля. 4) Ведение и принципы систематизации карточек в справочной картотеке.	2			2			
8	Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям. 1) Порядок формирования дел по обращениям граждан. 2) Текущее хранение дел по обращениям граждан. Сроки хранения. 3) Подготовка документов постоянного срока хранения к передаче в архив.	2	2					
9	Психологические аспекты в работе с гражданами. 1) Конфликты: профилактика и способы разрешения. Типы конфликтных личностей. Поведенческая стратегия во время конфликта и после него.	2			2			

	<p>2) Принципы эффективного взаимодействия в социальной и профессиональной среде. Техники коммуникации. Специфика собеседования по жалобам.</p> <p>3) Решение кейсов, мини-тренинги по управлению конфликтами.</p>							
10	<p>Профилактика эмоционального выгорания, техники релаксации и антистрессовые программы.</p> <p>1) Психологическое самосбережение. Антистрессовые программы для государственных и муниципальных служащих.</p>	2			2			
11	<p>Диагностический тренинг «Манипуляции: распознать и нейтрализовать».</p> <p>1) Методы распознавания и противодействия манипуляции.</p> <p>2) Вербальные и невербальные техники нейтрализации манипуляторов. Формирование антиманипулятивного поведения.</p>	2			2			
12	Итоговая аттестация	2					2	Тестирование
13	ИТОГО	24	8		12		4	

