

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН. ПРИМЕНЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

программа повышения квалификации

очная форма обучения

с применением электронного обучения
и/или дистанционных образовательных технологий

44 академических часов

О ПРОГРАММЕ

В настоящее время государственные структуры уделяют особое внимание организации взаимоотношений с населением (гражданами). Каждое письменное и устное обращение является показателем его нужд и запросов. В вопросах рассмотрения огромного потока документов, поступающих от граждан, на помощь приходят информационные технологии. Программа содержит обзор правового регулирования работы с обращениями граждан в Российской Федерации, последних изменений в законодательстве, рассматривает содержание деятельности по организации мероприятий при работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления с применением современных информационных технологий, освещает вопросы контроля, порядка и особенностей рассмотрения отдельных обращений граждан.

Обучение по программе позволит слушателям усовершенствовать навыки практического применения основных способов работы с обращениями граждан, подготовки ответов на обращения граждан с применением современных информационных технологий.

ПРОГРАММА КУРСА

1. Возникновение и развитие права граждан на обращение в органы государственной власти.
2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.
3. Обеспечение автоматизации процессов обработки обращений граждан с применением современных информационных технологий.
4. Конституционное право граждан на обращение в системе прав и свобод человека и гражданина. Виды и формы обращений граждан.
5. Особенности правового регулирования порядка работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга.
6. Институт права граждан на обращение в органы власти: понятие и принципиальные особенности (публичность), цели и функции.
7. Эволюция права граждан на обращение в органы власти.
8. Контроль соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан. Меры ответственности.
9. Порядок и особенности рассмотрения отдельных обращений.
10. Личный прием граждан.
11. Иные способы реализации права граждан на обращение.
12. Понятие влияния и его отличия от манипуляции и давления. Уверенное поведение, агрессивное и неуверенное поведение.
13. Управление своим состоянием в сложных ситуациях. Переформулирование негативных мыслей. Самоисполняющиеся предсказания.
14. Навыки коммуникации в сложных ситуациях. Эффективная аргументация. Как управлять инициативой в трудном разговоре. Противостояние давлению и манипуляции.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ
В ОБЪЕМЕ 18 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**