



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МОСКОВСКИЙ
ОБЛАСТНОЙ
ФИЛИАЛ

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН



Компетенции, формируемые программой:

- Навыки эффективных коммуникаций при личном приеме граждан
- Навыки подготовки содержательных ответов на письменные обращения граждан
- Навыки кризисных коммуникаций



Форма обучения:

очно-заочная, в формате вебинаров (онлайн-мероприятие в сети Интернет)



Объем программы:

72 академических часа



Срок обучения:

16.11.2020-11.12.2020



Формат обучения:

16-18 ноября – очное обучение в формате вебинаров (4-6 ак. часов в день);

19 ноября – 09 декабря – заочное обучение, работа с учебно-методическими материалами;

10-11 декабря – очное обучение в формате вебинаров (4 ак. часа в день), итоговая аттестация.



Стоимость обучения:

17 000 руб.

Обсуждаемые вопросы:

- Правовые основы и методика работы с обращениями граждан
- Использование современных информационных технологий при работе с обращениями граждан
- Организация контроля органов государственной власти в субъектах по соблюдению законодательства в сфере рассмотрения обращений граждан
- Алгоритм организации и проведения личного приема
- Основы правильного информирования граждан (как правильно информировать)
- Работа с обращениями граждан
- Методика подготовки и оформления писем-ответов на запросы граждан. Основные принципы редактирования деловых текстов
- Технологии речевого поведения в ситуациях, если оказать услугу в короткий срок не получается, как сообщить об отказе
- Работа с собственными негативными эмоциями
- Как распознать эмоций других. Как правильно управлять чужими эмоциями
- Работа с агрессивной аудиторией
- Медиация или алгоритм нивелирования/разрешения конфликтов

Контакты:

Хуснутдинова Элина Валерьевна

+7 (495) 926-37-28

+7 (968) 089-47-20

e-mail: vshgu-mo@ranepa.ru