



# РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## КАЗАНСКИЙ ФИЛИАЛ

**ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ**

**по направлению**

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С**

**ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**

**И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

**Контакты:**

**Казанский филиал РАНХиГС**

420061, г.Казань,

ул.Николая Ершова, д.63

/843/ 272 29 97

[schastlivaya-an@ranepa.ru](mailto:schastlivaya-an@ranepa.ru)

[www.kazanbs.ru](http://www.kazanbs.ru)

**Казанский филиал РАНХиГС**

[www.kazakbs.ru](http://www.kazakbs.ru) /843/ 272 29 97 e-mail: [schastlivaya-an@ranepa.ru](mailto:schastlivaya-an@ranepa.ru)

г.Казань, ул.Николая Ершова, д.63

# Программа повышения квалификации 72 академических часа



## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Настоящая программа разработана в целях дальнейшего совершенствования организации и повышения эффективности работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

**Категория слушателей:** Государственные и муниципальные служащие федеральных министерств и ведомств, региональных и местных администраций, представителей законодательных органов власти, руководители и специалисты унитарных предприятий, учреждений, бизнес-структур, управляющие компаний.

### В программе:

- правовые основы работы с обращениями граждан;
- классификация обращений граждан и требования к ним на основании норм Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- административные стандарты и регламенты по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан»;
- нормативно-правовая база контроля деятельности органов власти по исполнению государственной функции «Организация работы с обращениями граждан»;
- порядок регистрации, учета и рассмотрения заявлений, жалоб и предложений граждан;
- особенности рассмотрения обращений граждан при личном приеме;
- интернет-ресурс в повышении результативности рассмотрения обращений граждан;
- методы анализа результативности работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;
- техника работы с текстами обращений граждан;
- типовые ошибки государственных и муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан;
- психологические приемы саморегуляции эмоционального состояния государственных гражданских и муниципальных служащих перед работой на личном приеме граждан.

Казанский филиал РАНХиГС

[www.kazakbs.ru](http://www.kazakbs.ru) /843/ 272 29 97 e-mail: [schastlivaya-an@ranepa.ru](mailto:schastlivaya-an@ranepa.ru)

г.Казань, ул.Николая Ершова, д.63

## Слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают:



Опыт коллег,  
новые контакты



Учебный материал в  
электронном виде



Удостоверение о  
повышении  
квалификации



Дополнительные  
материалы в  
электронном виде



Льготное  
посещение  
семинаров

*Лицензия на осуществление образовательной деятельности № 2656 от 09 октября 2017 года*

Повышение квалификации специалистов по дополнительной образовательной программе «Повышение эффективности работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления» проводится в различных форматах, в том числе в дистанционной форме обучения (без отрыва от работы), с использованием дистанционных образовательных технологий.

Преподавание дисциплин осуществляется в форме лекционных курсов и разнообразных видов коллективных и индивидуальных практических занятий, заданий по самообразованию и индивидуальных консультаций.

### Формат обучения

Программа и продолжительность обучения	Форма обучения	Стоимость обучения 1 слушателя
<b>Повышение эффективности работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления</b>	Дистанционно (без отрыва от работы)	10 000 руб.
72 уч. часа	Очно - заочно (с отрывом от работы)	14 000 руб.

По окончании программы повышения квалификации (72 уч. часа) выдается **Удостоверение о повышении квалификации.**



Казанский филиал РАНХиГС

[www.kazakbs.ru](http://www.kazakbs.ru) /843/ 272 29 97 e-mail: [schastlivaya-an@ranepa.ru](mailto:schastlivaya-an@ranepa.ru)

г.Казань, ул.Николая Ершова, д.63

# Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) – один из ведущих вузов нашей страны, крупнейший в России и Европе университет социально-экономического и гуманитарного профиля.

РАНХиГС реализует эффективный проект в области непрерывного образования. Он включает, помимо базового обучения сотрудников, систему курсов повышения квалификации, которая ориентирована:

- на всесторонний диалог между специалистами в различных сферах науки и предпринимательства;
- актуализацию познаний;
- получение практических навыков;
- личностное совершенствование.

Цель подобных курсов состоит в научном и практическом становлении работников организаций различных форм собственности как профессионалов. Популярность подобных образовательных программ обусловлена реалиями российского рынка труда. В частности, для множества востребованных специальностей характерен дефицит грамотных кадров. В то же время в отдельных профессиональных нишах наблюдается избыток работников. Подобное положение дел требует перераспределения человеческих ресурсов, их перенаправления в иные отрасли. Предоставляемые РАНХиГС услуги повышения квалификации – это оптимальная возможность обеспечить достойный уровень подготовки сотрудников, в том числе для работы в новых для них областях.

Данный вид дополнительного образования позволяет при минимуме затрат времени обеспечить получение актуальных знаний и высокоэффективных практических навыков. За счет приемлемой стоимости гарантируется доступность программ обучения.

## **Контакты:**

**Казанский филиал РАНХиГС**

420061, г.Казань,

ул.Николая Ершова, д.63

/843/ 272 29 97

[schastlivaya-an@ranepa.ru](mailto:schastlivaya-an@ranepa.ru)

[www.kazanbs.ru](http://www.kazanbs.ru)

**Казанский филиал РАНХиГС**

[www.kazanbs.ru](http://www.kazanbs.ru) /843/ 272 29 97 e-mail: [schastlivaya-an@ranepa.ru](mailto:schastlivaya-an@ranepa.ru)

г.Казань, ул.Николая Ершова, д.63