

**Аннотация ДПП повышения квалификации  
«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНАХ ВЛАСТИ»**

*Объем аудиторной нагрузки - 40 учебных часов*

*Форма обучения - очная (с отрывом от профессиональной деятельности)*

**Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации:**  
совершенствование имеющихся и формирование новых профессиональных компетенций в сфере организации работы с обращениями граждан.

**Основное содержание:**

Актуальные вопросы развития системы государственного управления. Специфика работы с обращениями граждан (историко-правовой аспект). «Good Governance»: актуальный международный опыт.

Теоретические основы работы с обращениями граждан. «Открытое правительство»: сущность, практический опыт, перспективы.

Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации. Реализация Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Меры по повышению эффективности деятельности государственных органов и государственных организаций. Инновационные технологии в работе с обращениями граждан. Приоритетные направления государственной политики в области информатизации и модернизации системы государственного управления, создания эффективной системы муниципального управления. Цели и задачи государственных услуг. Концепция сервис-ориентированного государственного управления. Целевая функция, целевые группы бенефициаров государственных услуг.

Информационные технологии в работе с обращениями граждан. Инфраструктура информационной поддержки государственного управления и принятия решений. Административные регламенты оказания государственных услуг. Нормативное, организационное и технологическое обеспечение предоставления государственных услуг. Программное обеспечение для нужд государственного управления. Документирование и электронные регламенты государственных услуг. Делопроизводство в работе с обращениями граждан. Деловой этикет в текстах. Государственные информационные ресурсы. Технологии проектирования государственной электронной услуги. Нотации описания бизнес-процессов. Методики проектирования. Регламенты и технологии жизненного цикла информационных ресурсов. Структура издержек на стадиях жизненного цикла. Подходы к оценке эффективности государственной электронной услуги. Мониторинг и аудит качества. Технологии постоянного совершенствования системы государственных электронных услуг.

Обеспечение подготовки персонала для систем информационной поддержки государственного управления. Стандартизация и документы технического регулирования в сфере жизненного цикла государственных информационных систем. Задачи обеспечения безопасности и бесперебойности функционирования государственных информационных систем. Постановка задачи обработки категорированных и персональных данных. Электронная цифровая подпись и юридически значимый электронный документооборот. Удостоверяющие центры и «электронный нотариат» в государственном управлении.

Психологические особенности личного приема граждан. Искусство ведения переговоров (тренинг).