

**Байкальский государственный университет  
МЕЖОТРАСЛЕВОЙ ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ  
И РАБОТНИКОВ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА РФ**



**БАЙКАЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

09.08.2018 № 26.09-07-67  
г. Иркутск, ул. Ленина, 11, корпус 4 БГУ, оф.003  
Тел 8(3952) 52-26-31  
255973@mail.ru  
www.ipk.bgu.ru, www.mcrk.info

*Межотраслевой центр повышения квалификации БГУ приглашает принять участие в программе повышения квалификации в объеме 40 часов:*

## «Совершенствование работы с обращениями граждан»

### *Программа включает в себя следующие темы:*

1. **Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан.**
2. **Оптимизация деятельности органов власти по рассмотрению обращений граждан.** Организация личного приема граждан должностными лицами. Аналитическая работа с обращениями граждан. Применение современных информационно-коммуникационных технологий: «горячие» телефонные линии, «виртуальная приемная», «виртуальная книга жалоб и предложений».
3. **Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами.** Обращения граждан в электронном виде: их статус, сроки и порядок рассмотрения, анонимные сообщения, ответ на электронные обращения. Ответы на обращения граждан. Анализ практических примеров.
4. **Правила оформления служебных документов.** Основные правила организации документооборота в государственных органах власти. Контроль исполнения документов, система контроля, сроки исполнения, стадии контроля, объекты контроля. Язык служебных документов. Типичные стилистические и логические ошибки при подготовке служебных документов и методы их устранения.
5. **Государственная политика в области противодействия коррупции.**
6. **Психологические аспекты в работе с гражданами.** Психологическое обеспечение деятельности. Специфика собеседования по жалобам. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Психологическое самосбережение.

### **Период обучения: 24 – 27 сентября 2018 года**

*Адрес: г. Иркутск, ул.Ленина,11, корпус № 4 БГУ, офис 003. Форма обучения: очная*

**Для зачисления на программу при себе необходимо иметь паспорт, копию документа об образовании, копию платежного поручения**

### **Стоимость обучения – 8 500 рублей, без НДС**

*В стоимость входят: удостоверение, раздаточный материал*

**Форма заявки на обучение в МЦПК БГУ по программе «\_\_\_\_\_»**  
(оформлять на официальном бланке, обязательно указать наименование программы)

<b>Ф.И.О. обучающегося</b> <i>(с указанием контактного телефона, e-mail)</i>	<b>Должность обучающегося</b>	<b>Наименование организации</b> <i>(в соответствии с учредительными документами)</i>	<b>Юридический адрес и реквизиты организации</b> <i>(с указанием лица, подписывающего договор)</i>	<b>Телефон, факс</b> <i>(с кодом)</i>	<b>Форма оплаты</b>

**Добро пожаловать!**

Более детальную информацию можно получить у менеджеров МЦПК БГУ.  
**Контактная информация: г. Иркутск, ул. Ленина,11, корпус 4 БГУ, оф. 003  
тел./факс (3952) 52-26-31, e-mail: 255973@mail.ru**