

Современные технологии при работе с обращениями граждан

Завершилось обучение государственных служащих по программе «Теория и практика рассмотрения обращений граждан. Применение современных информационных технологий при работе с обращениями граждан». Программа создана и реализована Управлением по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

Курс был интенсивным, слушатели получили новые знания по нескольким важным тематикам. Среди них – блок правовых вопросов, обеспечение автоматизации обработки обращений граждан, обращения граждан в системе мер по борьбе с коррупцией и другие.

Это первая образовательная программа, в разработке и проведении которой принимало участие Управление по работе с обращениями граждан. Об актуальности и особенностях курса рассказывает Елена Руднева, начальник Управления:

«Для государственных гражданских служащих Санкт-Петербурга курс «Теория и практика рассмотрения обращений граждан. Применение современных информационных технологий при работе с обращениями граждан» читается впервые.

Исполнительным органам власти города очень важно доверие горожан и их мнение о результатах работы органов власти. Существующая «обратная связь» с гражданами реализуется именно через поступающие на рассмотрение обращения. А поставленные гражданами в обращениях вопросы позволяют оперативно реагировать на происходящее в городе, своевременно корректировать проводимую политику, принимать управленческие решения. Поэтому, по-нашему мнению, тема курса интересна и полезна для слушателей, поскольку затрагивает актуальные вопросы.

Мы максимально старались насытить программу курса примерами, образцами документов, основываясь на опыте Управления, который формируется не только исходя из правоприменения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», но и методических рекомендаций Администрации Президента Российской Федерации.

Основные вопросы программы курса построены таким образом, чтобы каждый руководитель структурного подразделения Управления поучаствовал в нем в роли преподавателя. Курс стал не только образовательной, но и диалоговой площадкой, где мы смогли пообщаться с нашими коллегами, обсудить проблемные моменты, и, соответственно, попытаться их разрешить.

Аудитория была заинтересованной, мы видели ответную неравнодушную реакцию слушателей.

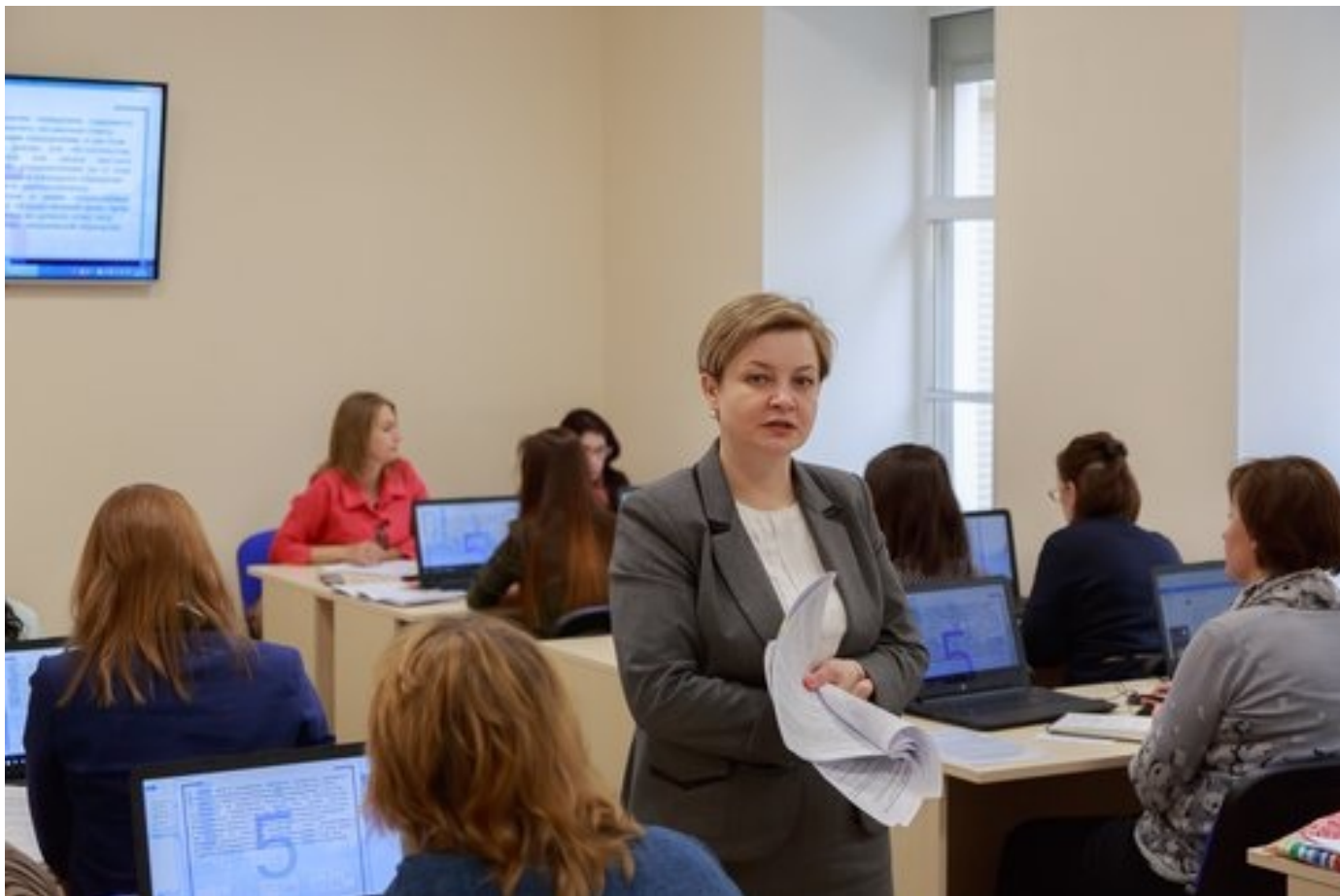
Проведение подобных курсов, на наш взгляд, необходимо не только с точки зрения профессионального развития и просвещения государственных гражданских служащих, но и, прежде всего, с точки зрения обеспечения эффективной деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга при работе с обращениями граждан».

Слушатели остались довольны курсом:

«Программа курса грамотно составлена, содержит много практических примеров и раскрывает особенности работы с обращениями граждан, – поделилась впечатлениями

Диана Левадная, начальник организационно-контрольного отдела Комитета по градостроительству и архитектуре. – Информация донесена до слушателей очень доступно и в тоже время на высоком профессиональном уровне. Следует отметить важность и возможность применения полученных знаний в своей непосредственной служебной деятельности».

Обучение по программе проходило в Санкт-Петербургском межрегиональном ресурсном центре при поддержке Комитета государственной службы и кадровой политики Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.



Опубликовано 18 апреля 2017