Мастер-класс

«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»

В настоящее время и бизнес, и госструктуры особое внимание уделяют организации взаимоотношений с населением (гражданами и юридическими лицами). Каждое письмо и устное обращение является показателем нужд, запросов и настроений народа (для государственной власти), клиентов (для коммерческих организаций).

Заявления, предложения, жалобы, запросы, ходатайства… В большом потоке документов, поступающих от граждан и юридических лиц, сложно навести порядок даже специалисту. Документы нужно не просто зарегистрировать и подготовить по ним ответ, но и провести через десяток других этапов с соблюдением сроков рассмотрения и последующего хранения в архиве.

**Программа**

1. Политическая, экономическая и социальная необходимость организации электронного взаимодействия с организациями и населением.  Законодательное и нормативное регулирование, стандарты. Отечественный и зарубежный опыт. Судебная практика.

2. Электронные обращения граждан и организаций. Интернет-приемные. Общие принципы и нормативное регулирование работы с жалобами граждан. Технические и организационные меры, используемые при организации работы с жалобами граждан. Классификация содержания жалоб, методы и сроки их рассмотрения, оценка рисков.

**Особенности организации:**

* состоит из теоретической части в виде лекций, ответов на вопросы участников;
* возможно дистанционное обучение;

**Для участия необходимо:**

* Сделать заявку по телефонам: (351) 267-90-51, 267-99-00 (факс),

e-mail: admin@susu.ac.ru, bov@susu.ac.ru; ауд. 133, пр.Ленина, д.76, Челябинск, 454080, ФГБОУ ВПО « Южно-Уральский государственный университет» (НИУ)

* Произвести оплату за одного слушателя.