

Утверждаю
Директор
Федерального бюджетного учреждения
Реабилитационный и учебный Центр
Фонда социального страхования
Российской Федерации
3.3.Князев
2021г.



ПРОГРАММА Курса повышения квалификации

Эффективные методы работы с жалобами граждан

1. **Цель программы:** обновление теоретических и практических знаний специалистов в связи с ростом требований к уровню квалификации и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач.

2. **Планируемые результаты обучения:** по итогам обучения участники получают информацию о последних изменениях в действующем законодательстве и нормативно-правовой документации; современных подходах в работе; знание проблем и перспективных направлений работы; владение навыками практического использования инновационных технологий.

3.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН программы повышения квалификации

Тема: «Эффективные методы работы с жалобами граждан»

| | |
|-----------------------|---|
| Цель | Повышение квалификации |
| Категория обучающихся | Заместители управляющих региональными отделениями Фонда, ответственные за реализацию плана мероприятий, направленных на снижения количества обращений граждан, работу с обращениями граждан |
| Срок обучения | 16 учебных часов |
| Форма обучения | очная форма обучения, с отрывом от работы |
| Режим занятий | 8 часов в день |

| № п/п | Наименование разделов, тем | Всего часов учебных занятий | в том числе | | Форма контроля | Лектор (наименование организации) |
|-------|--|-----------------------------|-------------|------------------------------------|----------------|---|
| | | | лекции | практические и семинарские занятия | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Актуальные вопросы при работе с жалобами граждан в системе Фонда социального страхования Российской Федерации | 1 | 1 | | | Представители Фонда |
| 2 | Правовые основы работы с обращениями и жалобами граждан | 1 | 1 | | | Представители Фонда |
| 3 | Организация предоставления государственных услуг | 1 | 1 | | | Представители Фонда |
| 4 | Меры, направленные на снижение активности обращений граждан | 1 | | 1 | | Представители Фонда |
| 5 | Организационные основы работы с обращениями граждан и организаций, поступившие через систему ФГИС ДО. Анализ обращений граждан, поступивших в Фонд в 2021 году | 2 | 1 | 1 | | Представители Фонда |
| 6 | Тренинг «Управление исполнением» | 6 | | 6 | | Приглашённый преподаватель |
| 7 | Выступления регионов: «Опыт взаимодействия с обращениями граждан в региональных отделениях Фонда» | 1 | | 1 | | Региональные отделения |
| 8 | Тестирование | 1 | | | 1 | Представители Фонда ФБУ РиУЦ ФСС РФ |
| 9 | Круглый стол: «Обсуждение мер, реализуемых региональными отделениями Фонда» Подведение итогов. Закрытие курса | 2 | | 2 | | Представители Фонда |
| | ИТОГО | 16 | 4 | 11 | 1 | |

4. Организационно-педагогические условия:

Реализация рабочей программы курса проходит в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

Слушатели проходят обучение очно с отрывом от работы.

При обучении применяются различные виды занятий:

- Лекция: проблемная лекция, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция-консультация, интерактивные формы подачи материала (видео, аудио, мультимедиа материалы).
- Семинар: деловая игра, метод проектов, метод дискуссии, диспуты, решение ситуационных задач, встречи с экспертами.
- Самостоятельная или практическая работа: метод проектов, критический анализ, постановка и решение проблем, решение логических задач, выполнение познавательных заданий, различные виды работы в малых группах и т.д.).
- Индивидуальные и групповые консультации, решение ситуационных задач, встречи с экспертами.

Слушатели курсов соотносят имеющиеся у них знания и навыки работы с материалом, предложенным преподавателями, получают новый багаж знаний.

В результате практической деятельности участники курса разбирают основные трудности и вопросы, которые возникают в процессе их повседневной работы.

Слушателям предоставляются аудитории и конференц-зал, оснащенные аудио и видео техникой, экранами, переносными проекторами и другими техническими средствами, мультимедийными программами.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимой нормативно-справочной и учебно-методической литературой, информационными материалами, имеют возможность пользоваться библиотечным фондом Учебного центра.

Слушатели получают ссылку на электронный ресурс, на котором размещены основные методические материалы курса.

Слушатели обеспечиваются проживанием и 3-х разовым полноценным питанием. Занятия курса проводят представители Фонда социального страхования Российской Федерации, приглашенные специалисты сторонних организаций

5. Форма аттестации: итоговая аттестация в виде тестирования. Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся Удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

6. Дополнительные материалы: нормативно-правовые акты и иные официальные документы, в соответствии с которыми Фонд осуществляет свою деятельность.