



Аппарат Президента  
Республики Татарстан



Казанский федеральный  
УНИВЕРСИТЕТ  
ВЫСШАЯ ШКОЛА  
государственного  
и муниципального управления



## РАСПИСАНИЕ

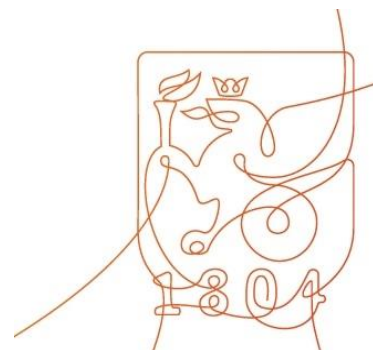
занятий по программе повышения квалификации  
государственных гражданских служащих  
Республики Татарстан и муниципальных служащих в  
Республике Татарстан

**«Взаимодействие с населением.  
Работа с обращениями граждан»**

**«Халык белән бәйләнештә тору.  
Гражданнар мөрәҗәгатә белән эшләү»**

16 – 20 мая 2022 года

(50 часов)



## РАСПИСАНИЕ

занятий по программе повышения квалификации государственных гражданских служащих Республики Татарстан и муниципальных служащих в Республике Татарстан

**«Взаимодействие с населением. Работа с обращениями граждан»**

16 – 20 мая 2022 год

**Место проведения:** г. Казань, ул. Кремлёвская, д.35

**Целевая аудитория:**

государственные гражданские служащие Республики Татарстан и муниципальные служащие в Республике Татарстан

**Продолжительность:** 50 очных академических часов

**Руководитель программы:**

**Фазылова Виктория Альбертовна** – специалист проекта Центра реализации программ и проектов Высшей школы государственного и муниципального управления КФУ

Сроки проведения	Часы	Темы занятий	Преподаватели	Всего час.	Лек-ции	Практ.	№ ауд.
16 мая, понедельник	08.30 – 09.00	<b>Регистрация участников</b>	<b>Фазылова Виктория Альбертовна</b> – специалист Высшей школы государственного и муниципального управления КФУ				101
	09.00 – 09.10	<b>Открытие программы</b>	<b>Килькеева Роза Рифкатовна</b> – начальник Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан; <b>Белов Александр Николаевич</b> – руководитель Департамента государственной службы и кадров при Президенте Республики Татарстан; <b>Привалов Игорь Анатольевич</b> – директор Высшей школы государственного и муниципального управления КФУ				101
	09.10 – 10.40	<b>Технология работы с обращениями граждан, организация личного приема</b> – рассмотрение практических вопросов реализации закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; – все этапы организации приема граждан в органах государственной и муниципальной власти; – ознакомление со способами принятия решений в границах правового поля при возникновении спорных вопросов	<b>Килькеева Роза Рифкатовна</b> – начальник Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан	2	1	1	101
	10.50 – 12.20	<b>Анализ и контроль в работе с обращениями граждан</b> – актуализация знаний по основам правового и документационного обеспечения работы с обращениями граждан; – изучение вопросов, связанных с исполнительской дисциплиной при рассмотрении поручений по обращениям граждан;	<b>Ибрагимова Лия Ленаровна</b> – заведующий отделом информационно-аналитической работы и контроля Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан	2	1	1	101

		– рассмотрение системы формирования отчетных документов					
	12.20 – 13.20		ОБЕД				
	13.20 - 14.05	<b>Мастер-класс</b> Практические аспекты приема населения	<b>Лиужина Валентина Николаевна</b> - экс-секретарь Государственного совета Республики Татарстан, эксперт в области государственного и муниципального управления	1		1	101
	14.15 - 15.45	<b>Эволюция подходов: Автоматизация - Информатизация - Цифровизация</b> – сервисный подход; – разбор понятий, отличительные особенности; – примеры цифровых решений	<b>Бардебанов Евгений Викторович</b> – первый заместитель начальника МКУ «Управление информационных технологий и связи Исполнительного комитета муниципального образования города Казани	2	1	1	101
	15.55 - 17.25	<b>Взаимодействие с гражданами, в поведении которых имеются отклонения от общепринятых норм</b> - формирование знаний об особенностях поведения эмоционально-нестабильных граждан; - развитие навыков построения эффективного взаимодействия с лицами, имеющими отклонения в поведении; - актуализация знаний об анализе обращений граждан, имеющие отклонения в поведении; – рассмотрение принципов взаимодействия со службами, оказывающими психологическую поддержку	<b>Башмакова Ольга Валерьевна</b> - кандидат медицинских наук, доцент кафедры психотерапии и наркологии КГМА – филиала ФГБОУ ДПО РМАНПО Минздрава России, заведующий амбулаторно-поликлиническим отделением Республиканской клинической психиатрической больницы им. акад. В.М. Бехтерева Министерства здравоохранения Республики Татарстан	3	1	1	101
	09.00 - 10.30	<b>Обработка навыков работы с обращениями граждан</b> решение и анализ ситуационных задач по работе с обращениями граждан	<b>Куранова Аида Николаевна</b> – главный советник отдела информационно-аналитической работы и контроля Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан	2	1	1	101
17 мая, вторник	10.40 – 12.20	<b>Государственные и муниципальные услуги</b> - правовое обеспечение оказания государственных услуг в электронном виде - единый портал государственных и муниципальных услуг: назначение и функции - портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан: назначение и функции - организация деятельности органов государственной власти при оказании государственных услуг: регламенты и порядок оказания - регистрация на порталах государственных услуг и подтверждение учетной записи	<b>Исмагилова Гульназ Ильнуровна</b> – начальник отдела совершенствования государственного управления Министерства экономики Республики Татарстан	2	2		101

	12.20 - 13.15	ОБЕД							
	13.15 - 15.40	<b>Профилактика эмоционального выгорания. Управление стрессом</b>  – понимание стрессового состояния и здоровьесберегающий выход из него; – техники и приемы стрессменеджмента; – основные причины и профилактика выгорания; – эмоциональный интеллект или управление эмоциями	<b>Сусарова Елена Викторовна</b> - кандидат психологических наук, коуч, психолог, бизнес-тренер, бизнес-консультант	3		3		101	
	15.50 - 18.15	<b>Система электронного документооборота в процессе работы с обращениями граждан</b>  – порядок, сроки подготовки, согласование и направление документов; – создание электронных карточек обращений граждан; – использование системы поиска; – формирование электронных статистических отчетов по разным параметрам	<b>Нефедова Мария Владимировна</b> – кандидат педагогических наук, начальник организационного отдела Министерства образования и науки Республики Татарстан	3	1	2		101 206	
18 мая, среда	09.00 - 12.10	<b>Практическое занятие «Трудный посетитель»</b>  – выявление типов «трудных» посетителей; – понимание ожиданий, мотивации, желаний, истинных причин недовольства посетителей; – эффективное использование техник активного слушания, техник снятия агрессии и перехода в зону конструктивного общения; – рассмотрение основных методов реагирования на конструктивную и неконструктивную критику посетителя, поиск решений в сложных ситуациях без «эмоциональных потерь»	<b>Рябова Татьяна Владимировна</b> - кандидат психологических наук, доцент кафедры медицинской и общей психологии и педагогики КГМУ, бизнес-тренер	4	2	2		101	
	12.10 - 13.00	ОБЕД							
	13.00 - 14.30	<b>Правила коммуникации в социальных сетях</b> <b>Выстраивание диалога с населением</b>	<b>Ямбаршева Екатерина Сергеевна</b> - главный советник аналитического отдела Информационно-аналитического управления Президента Республики Татарстан	2	1	1		101	
	14.40 - 15.25	<b>Работа с комментариями и обращениями граждан в соцсетях</b>  – структура составления ответов для соцсетей; – почему важно представлять ответ и делать это оперативно; – рассмотрение примеров, сессия "вопрос-ответ"	<b>Ермилова Ирина Александровна</b> – заместитель начальника аналитического отдела информационно-аналитического Управления Президента Республики Татарстан	1	1			101	
	15.35 - 17.45	<b>Автоматизация работы с обращениями граждан в государственном и муниципальном управлении</b>  – актуализация знаний о работе с обращениями граждан в рамках информационной системы «Электронное	<b>Ибрагимова Лия Ленаровна</b> – заведующий отделом информационно-аналитической работы и контроля Управления Президента Республики Татарстан по работе с	3	2	1		101 206	

		Правительство Республики Татарстан»; – приобретение практических навыков составления документов в информационной системе «Электронное Правительство Республики Татарстан»; – формирование знаний о систематизации (рубрикация) обращений граждан	обращениями граждан				
19 мая, четверг	08.30 - 10.40	<b>Тренинговое занятие «Творчество и саморазвитие в профессиональной деятельности»</b>  – достижение значимых результатов в деятельности, превратив само движение к ним в источник энергии и радости; – методы выхода на качественно новый уровень в своем деле; – превращение вызовов в источники вдохновения	<b>Шувалова Ольга Николаевна</b> - бизнес – тренер, коуч – консультант	3	1	2	101
	10.50 - 12.20	<b>Использование государственных языков в Республике Татарстан в условиях официального двуязычия</b>	<b>Халиков Ильгиз Ильдарович</b> – кандидат филологических наук, заместитель руководителя исполнительного комитета Всемирного конгресса татар	2	1	1	101
	12.30 - 13.15	<b>О размещении информации о рассмотрении обращений граждан на информационном ресурсе ССТУ. РФ</b>	<b>Авандеев Алексей Юрьевич</b> – начальник отдела развития услуг связи Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан	1	1		101
	13.15 - 14.00	ОБЕД					
	14.00 - 15.30	<b>Практика работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете МО г. Казани</b>	<b>Казаринова Надежда Ильинична</b> – начальник Управления делопроизводства Аппарата Исполнительного комитета МО г. Казани	2	1	1	101
	15.40 - 17.10	<b>Опыт работы сервиса «Народный контроль»</b>	<b>Низамиев Рустем Ильгизович</b> – начальник отдела координации взаимодействия пользователей ГИС РТ «Народный контроль»	2	1	1	101
	17.20 - 18.50	<b>Профилактика коррупционных проявлений при организации приема населения и работе с обращениями граждан</b>	<b>Лихачёв Юрий Леонидович</b> – старший советник юстиции, эксперт по антикоррупционным вопросам	2	1	1	101
	09.00 - 10.30	<b>Цифровые компетенции в профессиональной деятельности</b>  - глобальная сеть Интернет, поиск и защита информации	<b>Корчагин Павел Анатольевич</b> - старший преподаватель Высшей школы киберфизических систем и прикладной электроники Института вычислительной математики и информационных технологий КФУ	2	1	1	101

20 мая, пятница	10.40 – 12.50	<b>Тренинг: «Клиентоцентричность»</b> - ориентация на потребности граждан; - работа с возражениями	<b>Фарносов Евгений Евгеньевич</b> - сертифицированный коуч ICF, психолог, бизнес – тренер	3	1	2	101
	12.50 – 13.40	ОБЕД					
	13.40 – 15.10	<b>Подходы к комплексной системе профилактики</b> – изучение основных причин формирования террористических групп и организаций; – приобретение навыков по противодействию экстремистским и террористическим движениям при работе с обращениями граждан; – формирование алгоритма поведения при обнаружении в обращениях граждан экстремистских настроений	<b>Галиев Ильдар Шамильевич</b> - руководитель Аппарата антитеррористической комиссии в Республике Татарстан	2	1	1	101
	15.10 – 15.55	<b>Итоговое тестирование</b>	<b>Фазылова Виктория Альбертовна</b> – специалист Высшей школы государственного и муниципального управления КФУ	1		1	203 206
	16.00 – 16.20	<b>Подведение итогов обучения. Закрытие программы</b>	<b>Белов Александр Николаевич</b> – руководитель Департамента государственной службы и кадров при Президенте Республики Татарстан; <b>Привалов Игорь Анатольевич</b> – директор Высшей школы государственного и муниципального управления КФУ				101
<b>Итого часов</b>				<b>50</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	

По окончании программы выдается документ установленного образца