

«Организация работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц. Проблемные вопросы»

Продолжительность семинара 6 уч/ч, проводится по адресу:
г. Минск, ул. Сурганова, 1, корп.2, а также дистанционно.

Дата проведения: **Прием заявок**

Регистрация слушателей проводится на основе заявки, заполненной по форме и отправленной по факсу или электронной почте. В ней должны быть указаны фамилия, имя, отчество специалистов (**на русском и белорусском языках**) которые направляются на обучение, должность, контактные телефоны, электронный адрес. А также оформить (заполнить, подписать и поставить печать) три экземпляра договора и акта приемки оказанных услуг и выслать в институт почтой, предварительно оплатив услуги по проведению семинара.

Предлагаем направлять в наш адрес возможные предложения и актуальные для Вашей организации вопросы в рамках заявленной тематики, которые будут доведены до лектора и рассмотрены в ходе семинара.

Цель семинара – актуализация знаний в области правового регулирования данной сферы, анализа правоприменительной практики и типичных ошибок при работе с обращениями граждан и юридических лиц, а также вопросов, связанных с функционированием государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

На кого рассчитан семинар - для специалистов организаций, работающих с обращениями граждан и юридических лиц.

Программа семинара

1. Правовое регулирование рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.
2. Основные принципы рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.
3. Порядок, сроки рассмотрения обращений. Требования к содержанию, оформлению ответов на обращения граждан и юридических лиц:
 - направление обращений по компетенции;
 - оставление обращений без рассмотрения по существу;
 - рассмотрение обращений по существу;
 - особенности рассмотрения коллективных, анонимных, повторных, идентичных обращений;
 - прекращение переписки с заявителем;
 - особенности рассмотрения обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений;

- особенности рассмотрения электронных обращений;
 - устные обращения, обращения, поданные в ходе личного приема, основания для отказа в личном приеме;
 - рассмотрение обращений, поступивших в ходе горячих и прямых телефонных линий;
 - особенности оформления ответов на частично удовлетворенные жалобы.
4. Типичные нарушения и недостатки при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц.
 5. Порядок рассмотрения жалоб на небрежность и ненадлежащее рассмотрение предыдущих обращений: проблемные вопросы.
 6. Ответственность за нарушения законодательства об обращениях граждан и юридических лиц.
 7. Обобщение результатов работы с обращениями граждан и юридических лиц в организации.
 8. Ключевые результаты июньского республиканского семинара–совещания «Актуализация методов и форм работы с населением на местном уровне»
 9. Основные направления совершенствования законодательства об обращениях граждан и юридических лиц: новеллы Закона от 28.06.2022 № 176-З (изменения вступят в силу с 02.01.2023).
 10. Тренинг: решение ситуационных задач.
 11. Ответы на вопросы, дискуссия.

Лектор:

Трипузова Антонина Антоновна, юрист, экономист-менеджер, старший советник юстиции в отставке (полковник), Почетный работник органов прокуратуры, заведующий сектором правового обеспечения социально-экономического развития ГНУ «Институт экономики НАН Беларуси».

Заявки на обучение просим присылать:

- ✓ по факсу: (017) 378-27-30,
- ✓ E-mail: seminar@economics.basnet.by.

Контактная информация по вопросам проведения обучающих

курсов: Вилейко Людмила Павловна, ведущий специалист отдела научно-организационной работы тел. (017) 378-27-30; +375 29 709 56 53.