

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ «ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»**

«СОГЛАСОВАНО»

На заседании Ученого совета от

«*03*» *сентября* 2024г.

Протокол № 4

И.о. ректора ГАУНО МО «ИРО»

Стрельская Н.И.

«*03*» *сентября* 2024 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ)**

***«Организация работы с обращениями граждан. Работа в федеральной
информационной системе «Платформа обратной связи»***

Мурманск
2024 год

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации программы - совершенствование профессиональных компетенций в области организации работы с обращениями граждан, в том числе в федеральной информационной системе «Платформа обратной связи», необходимых муниципальным служащим для осуществления своей профессиональной деятельности.

1.2. Планируемые результаты обучения:

Знать	Уметь
<ul style="list-style-type: none">- регламент работы с обращениями граждан;- нормативные правовые основы общения представителей органов власти в социальных сетях с населением;- принципы функционирования современных социальных медиа;- основы деловой коммуникации.	<ul style="list-style-type: none">- эффективно организовывать работу с обращениями граждан;- проводить подготовку ответов на обращения граждан;- организовывать взаимодействие органов муниципальной власти с населением через социальные сети;- вести диалоги и управлять дискуссиями с участием большого числа активных пользователей.

1.3. Категория слушателей: муниципальные служащие, кандидаты в муниципальные служащие.

1.4. Форма обучения – очная.

1.5.Срок освоения программы: 16 ч.

Общая продолжительность программы - 2 учебных дня по 8 аудиторных часов в день.

Раздел 2. Содержание программы

Учебный план

№ п/п	Наименование разделов	Кол-во часов	В том числе		Форма контроля
			лекц ий	практи- ческих	
1.	Присутствие власти в сети Интернет.	8	6	2	Практическая работа
2.	Ведение аккаунтов в социальных сетях.	8	2	6	Практическая работа
	Всего	16	8	8	

Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Аудиторные учебные занятия				Формы контроля	
			Лекции		Практические занятия		наименование	трудоемкость
			всего	ДОТ	всего	ДОТ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Присутствие власти в сети Интернет.	8	6		2			
1.1.	Тема 1. Цифровая обратная связь с населением: достижения и точки роста.	2	2					
1.2.	Тема 2. Аналитика и информационные риски медиапространства.	4	2		2			
1.3.	Тема 3. Взаимодействие с неформальными площадками в социальных сетях.	2	2					
2.	Ведение аккаунтов в социальных сетях.	8	2		6			
2.1.	Тема 1. Эффективное ведение пабликов и рабочих аккаунтов.	2	2					
2.2.	Тема 2. Решение кейсов в системе «Инцидент Менеджмент».	6			6			
	Итоговая аттестация						Тест	1
	Итого	16	8		8			

2.2. Рабочая программа

1. Присутствие власти в сети Интернет.

1.1. Лекция (2 час.) Цифровая обратная связь с населением: достижения и точки роста.

Право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. Нормативная правовая база организации работы с обращениями граждан на муниципальном уровне.

Медиапотребление, использование социальных сетей населением России и других стран. Опыт стран СНГ в развитии коммуникации органов власти и граждан.

Основные направления работы специалистов органов местного самоуправления в интернете. Единый стандарт работы органов власти в интернете. Платформа обратной связи как подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг». Функции и возможности. Характеристика модулей «Сообщения», «Общественные голосования».

Классификация и маршрутизация сообщений в органы местного самоуправления на основании классификации, подготовки ответов на сообщения.

Основные критерии общения органов власти в социальных сетях на примерах Мурманской области. Анализ удовлетворенности граждан рассмотрением сообщений; определения проблемных точек – вопросов, часто встречающихся в сообщениях граждан.

1.2. Лекция (2 час.) Аналитика и информационные риски медиaprостранства.

Понятие медиaprостранства и инфоповода. Классификация инфоповодов. Мониторинг СМИ и соцсетей. Понятие риска, его этапы.

Специфика работы с негативом в информационном пространстве. Цели отработки, типизация негатива, опыт отработки со стороны коммерческого сектора и механики снижения негатива.

Виды мониторинга и этапы его запуска.

Практическое занятие (2 час.) Мастер-класс «Работа с негативом в соцмедиа пространстве».

1.3. Лекция (2 час.) Взаимодействие с неформальными площадками в социальных сетях.

Преимущества интеграции с сообществами, блогерами, лидерами общественного мнения (ЛОМ). Выбор паблика для сотрудничества, взаимодействие с ЛОМом, работа с блогерами. План коммуникации с пабликом, ЛОМом, блогером.

2. Ведение аккаунтов в социальных сетях.

2.1. Лекция (2 час.) Эффективное ведение пабликов и рабочих аккаунтов.

Тренды и статистика по популярным в России социальным сетям, основные правила оформления пабликов. Критерии оценки эффективности, способы ее повышения. Особенности ручного мониторинга комментариев, возможности автоматизированных систем управления коммуникациями в социальных сетях.

Работа с политическим сегментом неконструктивных комментариев в социальных сетях. Характеристика и основные принципы по взаимодействию с подобного рода комментариями. Правила реагирования на социальные провокации.

Практическое занятие (6 час.) Решение кейсов в системе «Инцидент Менеджмент».

Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется в виде теста.

Примеры вопросов итогового теста

ВОПРОС 1: Негативный фон стандартная проблема в аккаунтах государственной власти. ^{2/} обратной связи посвящено отработке негатива. Возможно ли навсегда избавиться от него?

Вариант 1: Да, если закрыть комментарии.

Вариант 2: Нет, людям нравится жаловаться. **Вариант 3:** Да, если не вступать в дискуссии. **Вариант 4:** Да, постепенно, помогая гражданам.

Вариант 5: Нет, недовольные будут всегда.

ВОПРОС 2: В интернете любят эмоции. Отсюда споры до перехода на личности и публичные обличения. Как модератор вы не можете грубить. Но вы человек, у вас есть чувства. Какие из них можно отражать в ответах:

Вариант 1: Обида.

Вариант 2: Сожаление.

Вариант 3: Гнев.

Вариант 4: Радость.

Вариант 5: Сомнения.

ВОПРОС 3. Площадка ключевой фактор в соцсетях. Какую площадку вы рекомендовали бы администрации детской библиотеки в спальном районе?

Вариант 1: Ту, о которой все говОрЯТ.

Вариант 2: Ту, которой пользуются посетители.

Вариант 3: Ту, у которой самая молодая аудитория.

ВОПРОС 4. Какие возможности есть у социологии в интернете?

Вариант 1: Выделить целевые аудитории.

Вариант 2: Читать мысли респондентов.

Вариант 3: Тестировать контент.

Вариант 4: Изменять мнения и настроения людей.

ВОПРОС 5. Какой из перечисленных методов НЕ является качественным?

Вариант 1: Фокус-группа.

Вариант 2: Глубинное интервью.

Вариант 3: Онлайн-опрос.

Вариант 4: Онлайн-форум.

ВОПРОС 6. С какого этапа начинается реализация информационной кампании?

Вариант 1: Разработка сообщений.

Вариант 2: Анализ инфополя.

Вариант 3: Создание контента.

Вариант 4: Выбор площадок для распространения.

ВОПРОС 7. Что должно обязательно быть в медиа плане информационной кампании?

Вариант 1: Сообщения.

Вариант 2: Каналы коммуникации.

Вариант 3: Форматы контента.

Вариант 4: Все вышеперечисленное.

ВОПРОС 8. Комментарий какого ЛОМа лучше взять для статьи в муниципальном СМИ о локальной аварии в городской котельной?

Вариант 1: ВДЛ региона.

Вариант 2: Министр ЖКХ региона.

Вариант 3: Глава МО, где произошла авария.

Вариант 4: Директор управляющей компании, обслуживающей район нахождения котельной.

ВОПРОС 9. С какой скоростью необходимо обрабатывать комментарии от пользователей?

Вариант 1: В течение 9 часов.

Вариант 2: Раз в неделю.

Вариант 3: Раз в 30 дней.

ВОПРОС 10. Чем отличаются формулировки ответов авторам в комментариях в соцсетях от сформулированных ответов на обращения по 59-ФЗ?

Вариант 1: Подачей и стилем написания.

Вариант 2: Ничем не отличаются.

Вариант 3: В соцсетях отвечать не нужно.

Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Организационно-методическое и информационное обеспечение программы **Нормативные документы**

4.1.1. Нормативные правовые документы

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон от 21 апреля 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"

Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ "О противодействии коррупции"

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных"

4.1.2. Литература

1. Основная литература

1. Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : справочно-практическое пособие / [А.Н. Балашов, Е.А. Демкина, Л.В. Зубова, Е.И. Маторина, А.С. Кусков] ; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019. – 108 с.

2. Зверев А.В., Скорая О.В. Об административной ответственности за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан // Административное право и процесс. – 2017. – № 4. – С. 34–37.

3. Савоськин А.В. Виды и особенности обращений граждан в зависимости от субъекта волеизъявления // Административное и муниципальное право. 2015. – № 4. – С. 405–411.

4. Савоськин А.В. Муниципальные правовые акты об обращениях граждан: система и особенности // Государственная власть и местное самоуправление. – 2019. – № 3. – С. 48–53.

5. Степкин С.П. Цифровая трансформация обращений граждан с использованием современных информационных технологий // Российское право: образование, практика, наука. 2022. № 4. С. 72-82. DOI: 10.34076/2410 2709 2022 1 72.

6. Скокова А.Н. Обращения граждан на Платформе обратной связи: от экспериментального внедрения до правового регулирования // Общество: политика, экономика, право. 2023. № 10. С. 78-82. <https://doi.org/10.24158/per.2023.10.10>.

7. Комкова Г.Н, Тюменева Н.В. Институт электронных обращений и его роль в повышении информационно-коммуникативной культуры // Известия

Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2021. Т. 21, вып. 4. С. 410-418.

2. Дополнительная литература

1. Зорина, О.С. Новые решения государства для эффективности обратной связи института обращений граждан / О.С. Зорина, Ю.В. Сидоров. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 15 (462). — С. 200-202. — URL: <https://moluch.ru/archive/462/101545/> (дата обращения: 14.05.2023).

2. Любушкин В.А., Вашланова В.В. Цифровая трансформация, риски и защита прав граждан в цифровом пространстве // Контентус. — 2023. — № 1. — С. 34 - 42.4.2.

Материально-технические условия реализации программы
Компьютерный класс с возможностью выхода в Интернет, аудитории с мультимедийным оборудованием.