

Міністэрства жыллева-камунальнай гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ
ЦЭНТР ПАДРЫХОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ
КВАЛІФІКАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХОЎКІ КАДРАЎ
«ЖЫЛКАМ»

(ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР
«ЖЫЛКАМ»)

вул. М.Богдановіча, 155, 220040, г.Мінск
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by



Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ
ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
«ЖИЛКОМ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
«ЖИЛКОМ»)

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

26.03.2024 № 01-12/297

Руководителю организации

О проведении семинара (вебинара)
по обращениям граждан

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком» (далее – Государственный учебный центр «Жилком») проводит 4 апреля 2024 года тематический семинар «Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан претензионного характера».

Семинар (вебинар) проводится по Вашему выбору в очной форме или через интернет-платформу.

На тематический семинар (вебинар) приглашаются все заинтересованные лица. Слушатели будут иметь возможность общения с лектором через интернет-платформу. В случае потребности в очном общении с лектором необходимо 03.04.2024 года уточнить у организатора формат проведения семинара (вебинара).

Для участия в семинаре (вебинаре) необходимо до 4 апреля 2024 года направить на email info@jilkom.by или по факсу 8(017)397-22-25 заполненное и подписанное слушателем и уполномоченным лицом организации заявление-направление, платежное поручение, а также заполненный и подписанный договор. В договоре дату и номер не ставить (при подписании договора по доверенности – прилагать доверенность). Оригинальные экземпляры договора отправлять по почте или, в случае очного обучения, иметь при себе.

Для участия в семинаре через интернет-платформу наличие действующей камеры и микрофона обязательно.

Стоимость обучения одного человека 130 (сто тридцать рублей 00 копеек) без НДС согласно подпункту 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового кодекса Республики Беларусь. Банковские реквизиты: р/счет № ВУ91 АКВВ 3015 0053 7001 3520 0000, ЦБУ 511 ОАО «АСБ Беларусбанк», БИК АКВВВУ2Х, УНП 100139707.

После отправки *полного пакета документов* просим Вас уточнить по телефону 8(017)397-22-25, 397-22-27 получение в Государственном учебном центре «Жилком» данных документов.

Для сведения: В случае непредоставления полного пакета документов слушатель не будет зачислен в группу участников данного тематического семинара.

Начало семинара 4 апреля 2024 года в 09 часов 30 минут по адресу г.Минск, ул.М.Богдановича,155. Регистрация участников с 09 часов 00 минут до 09 часов 30 минут.

Директор

Е.В.Горбачёва

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Государственного учебного центра

«Жилищно-коммунального хозяйства и переподготовки кадров»

Е.В. Горбачёва

ПЛАН

тематического семинара (вебинара)

«Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан претензионного характера»*

04.04.2024

09.00 -09.30	Регистрация участников
09.30 -11.00	Нормы законодательства, регламентирующие работу с обращениями граждан и юридических лиц. Инструкция по организации работы с обращениями граждан в организации. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан. Основы функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учёта и обработки обращений граждан и юридических лиц «Обращения.бел». Порядок работы с электронными обращениями граждан. Организация и проведение личного приема граждан. Права заявителей при проведении личного приёма, в том числе применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъёмку).
11.00 -11.15	Перерыв
11.15 -14.15	Реализация права заявителей на ознакомление с материалами, относящимися к рассмотрению обращений. Книга замечаний и предложений. Изменения в подходах к использованию книги замечаний и предложений, как одного из способов подачи обращений. Порядок работы с массовыми письменными обращениями. Организация и проведение «прямых» и «горячих» телефонных линий. Работа с претензиями граждан. Инструкция по организации работы с претензиями и заявками.
14.15 -15.00	Круглый стол. Практика применения закона «Об обращениях граждан и юридических лиц».

*в плане возможны изменения

Лектор: Войтехович Наталья Геннадьевна, главный специалист отдела делопроизводства ГО «Минское городское жилищное хозяйство».

Менеджер по развитию

И.В.Красоцкая

Директору
Государственного учебного
центра «Жилком»
Горбачёвой Е.В.

Заявление-направление участника обучения

ФИО обучающегося на русском языке (именительный падеж)	
ФИО обучающегося на белорусском языке (именительный падеж)	
Дата рождения обучающегося	(число, месяц, год)
Должность обучающегося	
Образование обучающегося (подчеркнуть)	Высшее образование/среднее специальное образование/ профессионально техническое образование
Электронный адрес обучающегося	
Мобильный телефон обучающегося	
Наименование курса обучения	
Форма обучения (подчеркнуть)	Очное обучение / Очное обучение (с использованием информационно-коммуникационных технологий)
Полное наименование организации, оплатившей обучение	
Адрес организации, индекс	
№ платежного поручения (гарантийного письма)	
Дата участия в обучении	

Выражаю согласие на сбор, обработку, хранение, использование и последующую (при необходимости) передачу персональных данных в целях проведения обучающего курса в Государственном учебном центре «Жилком», а также прошу зачислить на указанный курс обучения.

Подпись обучающегося _____
(ФИО, должность подпись)

Уполномоченное лицо от организации

(ФИО, должность подпись)

(ФИО, телефон ответственного лица за направление на обучение)