



Областное государственное бюджетное учреждение  
«Региональный ресурсный многопрофильный центр «РОСТ»  
Адрес: 664056, г. Иркутск, ул. Софьи Перовской, 30/1  
Телефон: 8(3952) 66 79 45  
e-mail: oumc@bk.ru, сайт: www.umc38.ru  
Регистрационный номер лицензии  
ЛО35-01220-38/00374000 от 17 марта 2016 года.

## Уважаемые коллеги!

ОГБУ «Центр «РОСТ» приглашает к участию руководителей и сотрудников единого контактного центра, а также других заинтересованных лиц на курсы повышения квалификации по программе **«Современные технологии работы с населением как механизм проактивной и консультационной работы»**.

**Курсы пройдут с 25 по 27 сентября 2024 года в очном и дистанционном формате.**  
Дистанционное участие посредством вебинара на платформе Mirapolis.

Очное участие с выездом на основное место проведения: г. Иркутск, ул. Софьи Перовской 30/1 (ОГБУ «Центр «РОСТ»).

**Архитектура программы** курсов включает в себя **стажировочную площадку** с презентацией опыта практической деятельности Единого контактного центра региона.

Участие в курсе представит возможность **систематизировать собственные и получить новые знания** о современных технологиях работы с населением как механизма проактивной работы, а также информационной работы в социальных сетях и мессенджерах.

### **Краткое содержание программы:**

- Информационная работа как проактивный подход в работе с населением;
- Информационные ресурсы для работы с населением в системе социальной защиты Иркутской области. Проект «Соцзащита на связи» для информирования о мерах социальной поддержки, социальному обслуживанию в разрезе категорий граждан, жизненных ситуаций и территории проживания Иркутской области;
- Система работы с обращениями граждан: законодательная основа (какие бывают обращения и как с ними работать);
- Единый контактный центр ОСЗН 2 линии в Иркутской области: организация работы (межведомственное взаимодействие, структура и функциональные задачи группы работников ЕКЦ; алгоритмы работы оператора ЕКЦ; алгоритм обслуживания клиента, работа с персоналом);
- Эффективные сервисы в работе Единого контактного центра (ЕКЦ);
- Работа по организации обратной связи в мессенджерах и пабликах;
- Коммуникативные приемы, необходимые для грамотного обслуживания клиентов;
- Стандарты обслуживания и забота о клиентах.
- Понимание клиентоориентированности и качественного обслуживания

Участники очного формата смогут посетить офис Единого контактного центра и познакомиться с практической деятельностью специалистов, а также получить ответы на часто задаваемые вопросы.

Для дистанционных участников будет представлена виртуальная экскурсия посредством видеороликов.

Подробное расписание курсов будет направлено участникам дополнительно.

**Предлагаем выбрать удобный вариант участия и способы оплаты:**

**1. Очное участие с выдачей удостоверения о повышении квалификации** в объеме 24 академических часа (на базе среднего профессионального и (или) высшего образования) – 10 000 рублей.

Проезд, питание и проживание за счет командирующей стороны.

**2. Дистанционное участие с выдачей удостоверения о повышении квалификации** в объеме 24 академических часа (на базе среднего профессионального и (или) высшего образования) – 8 000 рублей.

**3. Дистанционное участие с выдачей электронного сертификата (без требований к уровню образования)** – 5 000 рублей.

**Просим направлять заявки на электронный адрес**

**[metodist@umc38.ru](mailto:metodist@umc38.ru)**

**с пометкой «Для Мартыновой А.В.»**

**Контактное лицо от Центра «РОСТ»:**

г. Иркутск – Мартынова Анна Викторовна, 8(901) 667 94 35.

**Форма заявки**

Дата/Тема				<b>25-27 сентября</b> «Современные технологии работы с населением как механизм проактивной и консультационной работы».			
<b>Форма участия</b>				<b>Выберите и укажите форму вашего участия</b>			
1. Очное участие с выездом на основное место проведения (10 000 руб.)							
2. Дистанционное участие на курсах повышения квалификации (8000 руб.)							
3. Дистанционное участие во всех днях с выдачей электронного сертификата (5000 руб.)							
<b>Ф. И. О.</b>	<b>Учреждение (полное название)</b>	<b>Регион (край или область)</b>	<b>Должность</b>	<b>Образование (для курсов повышения квалификации обязательно)</b>	<b>Конт. тел. (сотовый)</b>	<b>Эл. почта для подключения к вебинару</b>	<b>Указать плательщика</b> Юридическое лицо (принимается гарантийное письмо) или Физическое лицо

**При оплате от юридического лица просим направлять реквизиты учреждения.**  
**Ждем ваши заявки!**

Подписывайтесь на нас в социальных сетях  
и владейте информацией о наших курсах и вебинарах,  
а также знакомьтесь с комментариями участников и оставляйте свои отзывы:

- <https://t.me/kursumc>
- <https://vk.com/kursumc>

