МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Государственного, муниципального управления и политики

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет экономики и
управления

Лавров Александр Юрьевич

«_____» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.20 Организация работы с обращениями граждан в органах власти
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.03.04 - Государственное и муниципальное
управление

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«_____» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Государственное и муниципальное управление (для набора 2022)
Форма обучения: Очно-заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование теоретических и практических аспектов организации, процесса и технологии работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

Задачи изучения дисциплины:

1. изучить работу с обращениями граждан в стране в конкретный исторический период;
2. проанализировать законодательные, инструктивные и иные документы по работе с обращениями граждан на современном этапе;
3. развитие способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов по организации и технологии работы с обращениями граждан.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь базовую подготовку в объеме программы средней школы. Дисциплина позволяет студентам получить углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности и для продолжения профессионального образования в магистратуре. Учебная дисциплина, связанная со всеми учебными дисциплинами и видами работ учебного плана, в содержательном отношении наиболее близка к учебным дисциплинам: Коммуникации в государственном и муниципальном управлении, Этика государственной и муниципальной службы, Информационно-коммуникационные системы и технологии в государственном и муниципальном управлении.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 7	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	27	27
Лекционные (ЛК)	9	9
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа	81	81

студентов (СРС)		
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-1	<p>ПК-1.1. Знает теоретические и нормативно-правовые основы деятельности различных организаций в сфере публичного управления; понятия гражданского общества и правового государства; понятие прав человека; основы государственной политики в области социально-экономического развития; основные аспекты региональной политики, управления и экономического развития; методы, инструменты регулирующего воздействия, контроля, оценки результатов.</p> <p>ПК-1.2. Умеет отбирать, анализировать информацию с учетом приоритетности целей, задач, готовить проекты нормативно-правовых актов, программ; подбирать альтернативы решений, проводить оценку, обосновывать выбор оптимального решения и способа его реализации.</p> <p>ПК-1.3. Владеет техниками подготовки документов, содержащих меры</p>	<p>Знать: основные нормы и стандарты организации и деятельности органов государственного и муниципального управления, должностных лиц по работе с обращениями граждан;</p> <p>Уметь: внедрять в процесс работы с обращениями граждан информационные технологии, для более модернизированной деятельности в своей профессиональной среде;</p> <p>Владеть: основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации в органах государственного и муниципального управления.</p>

	<p>регулирующего воздействия; справочных материалов и аналитических справок, проектов и предложений; процедурами работы с обращениями граждан; подходами развития механизмов общественного участия в принятии и реализации управленческих решений.</p>	
ПК-6	<p>ПК-6.1. Знает законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере документационного обеспечения управления, состав локальных нормативных актов организации, функциональные особенности системы электронного документооборота организации; принципы и правила работы с нормативно-методической документацией; теоретические основы процессного управления; критерии определения ценности документов.</p> <p>ПК-6.2. Умеет агрегировать и обобщать собранную информацию; организовывать документооборот и делопроизводство, выполнять задачи по формированию и содержанию архивных фондов в органах власти, организациях, реализующих государственные/муниципальные функции и полномочия, в иных организациях, осуществляющих социальные, управленческие или иные общественно полезные функции.</p> <p>ПК-6.3. Владеет методиками проведения экспертизы ценности документов в составе экспертной комиссии организации; разработки административных регламентов подразделений организации; предложений по повышению</p>	<p>Знать: специфику и характеристику процесса обработки обращений граждан в органах власти и подведомственных учреждениях;</p> <p>Уметь: пользоваться нормативно-техническими документами, соблюдать регламент и сроки выполнения предоставления информации и услуг в профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками подготовки и применения управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан органах государственного и муниципального управления.</p>

<p>эффективности процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; составления и ведения кадровых документов в ГМУ.</p>
--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Исторические и законодательные аспекты работы с обращениями граждан.	1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан. 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	36	0	6	0	30
	1.2	Формы и виды обращений граждан	1. Формы обращения граждан. 2. Виды обращений граждан.	36	0	6	0	30
	1.3	Организация и процесс работы с обращениями граждан	1. Организация работы с обращениями граждан. 2. Личный прием граждан. 3. Анализ обращений граждан.	36	0	6	0	30
Итого				108	0	18	0	90

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан. 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан. Приказное делопроизводство XVI-XVII веков, коллежское делопроизводство XVIII века, министерское делопроизводство XIX - нач. XX века. Послереволюционный период; работа с обращениями граждан в 30-40 годы; указ 1968 года; работа с обращениями граждан в 1970-1980-е гг. 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации. Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; Конституция РФ 1993 года; федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; иные нормативные правовые и методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан в органах государственной власти.	6
	1.2	1. Формы обращения граждан. 2. Виды обращений граждан.	1. Формы обращения граждан. Понятие «обращение граждан», устные и письменные обращения, обращения в электронной форме, требования к письменному обращению. Использование информационно-коммуникационных технологий для работы с обращениями граждан 2. Виды обращений граждан. Предложение, заявление, жалоба.	6
	1.3	1. Организация работы с	1. Организация работы с обращениями граждан. Приём и первичная обработка обращений;	6

	<p>обращениями граждан. 2. Личный прием граждан. 3. Анализ обращений граждан.</p>	<p>регистрация обращений, рассмотрение обращений руководством; передача обращений на исполнение, подготовка проекта ответа на обращение, контроль за исполнением обращений, текущее хранение, подготовка и передача обращений в архив. 2. Личный прием граждан. Организация личного приёма, карточка личного приёма. 3. Анализ обращений граждан. Аналитические справки, формы сводки анализа обращений.</p>	
--	---	--	--

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан. 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	Составление конспекта, подготовка докладов; анализ нормативных документов; работа с электронными образовательными ресурсами	30
	1.2	1. Формы обращения граждан. 2. Виды обращений граждан.	Составление конспекта, подготовка докладов; анализ нормативных документов; работа с электронными образовательными ресурсами	30
	1.3	1. Организация работы с обращениями граждан. 2. Личный прием граждан. 3. Анализ обращений граждан.	Составление конспекта, подготовка докладов; анализ нормативных документов; работа с электронными	30

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 261 с.

2. Шibaев Д.В. Практическое руководство по обращению граждан в государственные и муниципальные органы: учебное пособие / Д. В. Шibaев; Моск. гос. юрид. Ун-т имени О. Е. Кутафина (МГЮА), Сев.-Зап. Ин-т (филиал) ун-та им. О.Е. Кутафина (МГЮА). – Вологда: Фонд развития филиала МГЮА имени О.Е. Кутафина в г. Вологде, 2018. – 85 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Стандзень Л.В. Практикум по работе с обращениями граждан. – Москва: Проспект. 2022 – 320 с

2. Шibaев Д.В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Шibaев Д.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 105 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России / С.Ю. Кабашов. – 3-е изд., стер. – М. : Издательство «Флинта», 2016. – 313 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57952>.

2. Васильева М. М. Связи с общественностью в органах власти : учебник для вузов / М. М. Васильева [и др.] ; под редакцией М. М. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 432 с. Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468088>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Администрация Губернатора Забайкальского края	https://adm.75.ru/
Президент Российской Федерации	http://kremlin.ru/
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации	https://digital.gov.ru/
Федеральная служба государственной статистики	https://rosstat.gov.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

- 1) Система ГАРАНТ
- 2) СПС "Консультант Плюс"

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения практических занятий	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Изучение учебной дисциплины студентами предусматривает два вида работ:

- работа с преподавателем;
- самостоятельная работа.

Работа с преподавателем охватывает один вид учебного занятия практическое занятие.

Практическое занятие требует подготовки студентов,

предусматривающей изучение теоретического материала по теме занятия с использованием учебной литературы, перечень, которой приведен в данной рабочей программе.

Вторым видом работы студента, выполняемым им при изучении курса, является самостоятельная работа, которая помимо подготовки к практическим занятиям предусматривает изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы.

Целью самостоятельной работы является закрепление полученных знаний в рамках отдельных тем по учебной дисциплине, формирование умений, навыков по решению вопросов, составляющих содержание курса.

Разработчик/группа разработчиков:
Жаргал Тумурович Тумуров

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.