

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 2023)  
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. Шибает Д.В. Практическое руководство по обращению граждан в государственные и муниципальные органы: учебное пособие / Д. В. Шибает; 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. Стандзюнь Л.В. Практикум по работе с обращениями граждан. – Москва: Проспект. 2022 – 320 с

2. Шибает Д.В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Шибает 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	<a href="https://adm.75.ru/">https://adm.75.ru/</a>
Президент Российской Федерации	<a href="http://kremlin.ru/">http://kremlin.ru/</a>
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации	<a href="https://digital.gov.ru/">https://digital.gov.ru/</a>
Федеральная служба государственной статистики	<a href="https://rosstat.gov.ru/">https://rosstat.gov.ru/</a>

## 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 не утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.