

## Аннотация к рабочей программе учебной дисциплины «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
Направленность (профиль): «Государственное и муниципальное управление»  
Уровень высшего образования - бакалавриат

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Цель изучения дисциплины</b>  | освоение обучающимися теоретических и практических аспектов организации и документирования работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления   |
| <b>Задачи</b>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>– изучить работу с обращениями граждан в стране в конкретный исторический период;</li><li>– проанализировать законодательные, инструктивные и иные документы по работе с обращениями граждан на современном этапе;</li><li>– определить порядок работы с обращениями граждан и ее документационное обеспечение;</li><li>– научить основам подготовки документов, сопровождающих работу с обращениями граждан;</li><li>– научить основам обработки документов, содержащих обращения граждан, на всех этапах документооборота.</li></ul>   |
| <b>Содержание тем дисциплины</b> | <p><b>Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан</b><br/>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.</p> <p><b>Тема 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации</b><br/>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»; закон Республики Коми «О реализации права граждан на обращения в Республике Коми»; федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; иные нормативные правовые и методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан в органах государственной власти.</p> <p><b>Тема 3. Форма обращений граждан</b><br/>Понятие «обращение граждан»; устные и письменные обращения, обращения в электронной форме; требования к письменному обращению. Использование информационно-коммуникационных технологий для работы с обращениями граждан (средства MS Office, электронная почта, Интернет и др.)</p> <p><b>Тема 4. Виды обращений граждан</b><br/>Предложение; заявление; жалоба</p> <p><b>Тема 5. Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных (муниципальных) функций (предоставления государственных (муниципальных) услуг)</b><br/>Основные понятия, используемые в федеральном законодательстве. Требования к структуре административных</p> |

регламентов. Стандарт предоставления услуг. Организация предоставления услуг.

**Тема 6. Организация работы с обращениями граждан**

Требования Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях (утв. постановлением от 30.11.1981 №463/162/298). Приём и первичная обработка обращений; 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.

**Тема 7. Личный приём граждан**

Организация личного приёма; карточка личного приёма.

**Тема 8. Анализ обращений граждан**

Аналитические справки; формы сводки анализа обращений