

**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

Форма обучения – очная, заочная

Год начала подготовки – 2019

Цель изучения дисциплины	Освоение обучающимися теоретических и практических аспектов организации и документирования работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.
Задачи	<ul style="list-style-type: none">– изучить работу с обращениями граждан в стране в конкретный исторический период;– проанализировать законодательные, инструктивные и иные документы по работе с обращениями граждан на современном этапе;– определить порядок работы с обращениями граждан и ее документационное обеспечение;– научить основам подготовки документов, сопровождающих работу с обращениями граждан;– научить основам обработки документов, содержащих обращения граждан, на всех этапах документооборота.
Содержание разделов и тем дисциплины	<p>Тема 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.</p> <p>Тема 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»; 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>Тема 3. Форма обращений 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 (средства MS Office, электронная почта, Интернет и др.)</p> <p>Тема 4. Виды обращений граждан Предложение; заявление; жалоба</p> <p>Тема 5. Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных (муниципальных)</p>

функций (предоставления государственных (муниципальных) услуг)

Основные понятия, используемые в федеральном законодательстве. Требования к структуре административных 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