

**Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Организация работы с обращениями граждан»**

Направление подготовки – 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль) – «Документационное обеспечение управления»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная, заочная, очно-заочная

Год начала подготовки – 2020.

<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>Темы дисциплины</b>	<p><i>Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан</i></p> <p>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><i>Тема 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации</i></p> <p>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><i>Тема 3. Форма обращений граждан</i></p> <p>Понятие «обращение граждан»; устные и письменные обращения, обращения в электронной форме; требования к письменному обращению</p> <p><i>Тема 4. Виды обращений граждан</i></p> <p>Предложение; заявление; жалоба</p> <p><i>Тема 5. Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных (муниципальных) функций (предоставления государственных (муниципальных) услуг)</i></p>

	<p>Основные понятия, используемые в федеральном законодательстве. Требования к структуре административных регламентов. Стандарт предоставления услуг. Организация предоставления услуг.</p> <p><i>Тема 6. Организация работы с обращениями граждан</i></p> <p>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</p> <p><i>Тема 7. Личный приём граждан</i></p> <p>Организация личного приёма; карточка личного приёма</p> <p><i>Тема 8. Анализ обращений граждан</i></p> <p>Аналитические справки; формы сводки анализа обращений</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------