

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»
(ГОУ ВО КРАГСиУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПОП
38.03.04 Государственное и
муниципальное управление
_____ С.А. Ткачев
«29» марта 2019 г.
(в ред. от «21» мая 2020 г.)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА 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

Сыктывкар
2020

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 10.12.2014 № 1567;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), направленность (профиль) «Государственное и муниципальное управление».

1. Цели и задачи учебной дисциплины

1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» – освоение обучающимися теоретических и практических аспектов организации и документирования работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» являются:

- 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.

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» направлено на формирование следующих компетенций:

1) общепрофессиональные:

- ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

2) профессиональные:

- ПК-5 – умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях;

- ПК-8 – способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» является обязательной для изучения, относится к базовой части программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» обучающиеся должны овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

Формируемые компетенции	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
Общепрофессиональные компетенции			
ОПК-4 – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	нормы делового общения для организации личных приемов граждан; виды управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан, и правила их оформления	осуществлять деловое общение, деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации при работе с обращениями граждан	способностью осуществлять деловое общение, деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации при работе с обращениями граждан
Профессиональные компетенции			
<i>Вид деятельности: информационно-методическая</i>			
ПК-5 – умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	виды и формы обращений граждан; порядок рассмотрения обращений граждан; особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее (оперативное) хранение обращений граждан	вести приём и первичную обработку обращений граждан; регистрировать обращения; передавать обращения на исполнение; осуществлять контроль за исполнением обращений; организовывать личный приём граждан; подготавливать и передавать обращения в архив организации	навыками создания административных регламентов, учётных форм регистрации обращений граждан; информационно-аналитической работы по обращениям граждан; работы по передаче обращений граждан в архив

<i>Вид деятельности: информационно-методическая</i>			
ПК-8 – способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	информационно-коммуникационные технологии, используемые при организации работы с обращениями граждан (средства MS Office, электронная почта, Интернет и др.)	применять информационно-коммуникационные технологии при работе с обращениями	способностью применять информационно-коммуникационные технологии при работе с обращениями граждан

3. Объём учебной дисциплины

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	36,25
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
Самостоятельная работа	35,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	72
<i>зачётные единицы</i>	2

Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	12,25
Аудиторные занятия (всего):	12
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	

<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
Самостоятельная работа	59,75
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	55,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	72
<i>зачётные единицы</i>	2

4. Содержание тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан (ОПК-4)	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.
Тема 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (ПК-5)	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
Тема 3. Форма обращений граждан (ОПК-4, ПК-5, ПК-8)	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.)
Тема 4. Виды обращений граждан (ОПК-4, ПК-5)	Предложение; заявление; жалоба
Тема 5. Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных (муниципальных) функций (предоставления государственных (муниципальных) услуг) (ПК-5)	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 государ-

(ОПК-4, ПК-5)	ственных 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 (ОПК-4, ПК-5)	Организация личного приёма; карточка личного приёма
Тема 8. Анализ обращений граждан (ОПК-4)	Аналитические справки; формы сводки анализа обращений

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература:

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>.

5.2. Дополнительная литература:

1. Козина, Е.С. Делопроизводство / Е.С. Козина. – М. : Директ-Медиа, 2013. – 27 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141469>.

2. Рогожин, М.Ю. Делопроизводство: курс лекций / М.Ю. Рогожин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 229 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253702>.

5.3. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочно-правовая система «Гарант».

2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

4. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).

5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.5. Ресурсы информационно-документационной сети «Интернет»

1. Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела <http://www.vniidad.ru/>

5.6. Нормативные правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 // Рос.газ.-1993.-25 дек.

2. Конституция (основной закон) Российской Федерации – России от 12.04.1978 // Ведомости Верховного Совета РСФСР.- 1978 .- №15 .- Ст.407.

3. Конституция (основной закон) Союза Советских Социалистических Республик от 07.10.1977 // Ведомости Верховного Совета СССР.- 1977 .- №41 .- Ст.617.

4. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ // Рос. газета. – 2006. – 05 мая.

5. Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан: Федеральный закон от 27.04.1993 №4866-1 // Рос. газета. – 1993. – 12 мая.

6. О порядке ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях: постановление Совета министров СССР от 13.10.1981 № 986 // Собр. постановлений СССР. – 1982. – № 1. – Ст.2.

7. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан от 30.11.1981 № 298 // Бюллетень нормат. актов министерств и ведомств СССР. – 1982. – № 2.

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Организация работы в обращениях граждан» используются следующие ресурсы:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional LibreOffice
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система "Консультант Плюс" Справочно-правовая система "Гарант"
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Научная электронная библиотека (www.e-library.ru) Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф)
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.ru>).

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» задействована материально-техническая база, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);

- сайт www.krags.ru;

- беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.