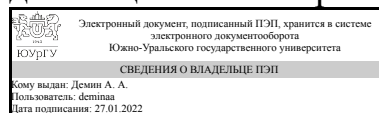


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт открытого и
дистанционного образования



А. А. Демин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.13.02 Организация работы с обращениями граждан в органах власти

для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

уровень Бакалавриат

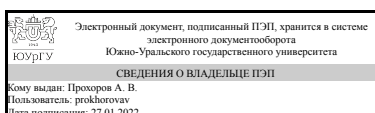
профиль подготовки Государственное и муниципальное управление

форма обучения очно-заочная

кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

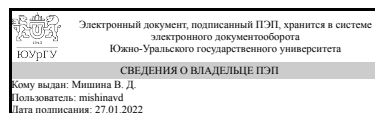
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 13.08.2020 № 1016

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.



А. В. Прохоров

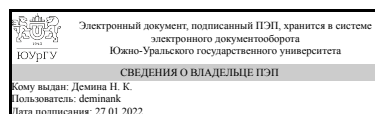
Разработчик программы,
к.филос.н., доц., доцент



В. Д. Мишина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.ЭКОН.Н.



Н. К. Демина

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - дать студентам представление об особенностях документационного обеспечения работы с обращениями граждан и ознакомить с историей формирования порядка подачи и работы с обращениями граждан в России. Задачи изучения дисциплины: – рассмотрение законодательного, нормативно-методического регулирования порядка документирования и специфики организации работы с письменными обращениями граждан в государственных органах власти, на предприятиях, в организациях и учреждениях; – изучение понятийного аппарата в рамках дисциплины; – анализ зарождения и развития отечественного делопроизводства по обращениям граждан; – изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента приёма документов до передачи в архив; – характеристика процедуры работы с письменными обращениями граждан в органах исполнительной власти; – выделение особенностей работы с запросами населения в архивных учреждениях.

Краткое содержание дисциплины

История разработки законодательных и нормативных документов по работе с предложениями, заявлениями, жалобами граждан. Современное законодательное и нормативно-методическое обеспечение делопроизводства по обращениям населения в РФ. Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан. Организация работы с обращениями граждан в органах законодательной, исполнительной, судебной. Правовое регулирование и порядок обращений граждан в других странах. Порядок оформления письменных обращений; ответов на заявления, жалобы, предложения; справочно-аналитических документов. Назначение, содержание, методика разработки. Инструкции по работе с письменными и устными обращениями граждан в органах государственной власти, в организациях, учреждениях

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7 Способен разрабатывать справочные и методические материалы по вопросам деятельности органов государственной и муниципальной власти, обеспечивать аналитическое сопровождение оперативных, стратегических документов, административных процедур	Знает: принципы и технологии взаимодействия органов власти с гражданами; способы и методы использования информационных технологий в решении конкретных задач; административные процедуры и методы оценки результативности деятельности органа государственной власти в работе с обращениями граждан Умеет: формировать коммуникативное пространство по хранению, поиску данных о заявителях и истории их обращений; анализировать запросы и общественное мнение, выявлять проблемные вопросы; объяснять общественности принимаемые решения по конкретным ситуациям Имеет практический опыт: организации межличностных, групповых и организационных

	коммуникаций; обеспечения решения проблем, обратившихся граждан; составления аналитических записок и отчетов по результатам мониторинга обращений граждан; организации интерактивных и публичных мероприятий органов государственной власти с населением
--	--

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Социальная защита и регулирование занятости, Государственное регулирование миграционных процессов, Государственное антимонопольное регулирование, Учебная практика, научно-исследовательская практика (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) (5 семестр), Учебная практика, научно-исследовательская практика (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) (6 семестр), Учебная практика, научно-исследовательская практика (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) (7 семестр), Производственная практика, организационно-управленческая практика (4 семестр)	Государственное управление внешнеэкономической деятельностью региона

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Государственное антимонопольное регулирование	Знает: основные формы рыночной концентрации, признаки недобросовестной конкуренции, доминирующего положения и границ рынка; методы оценки рыночной концентрации, функции и полномочия антимонопольных органов, меры государственного контроля и предупреждения экономической концентрации Умеет: анализировать процессы концентрации производства и деятельности естественных монополий; выявлять формы злоупотребления доминирующим положением на рынке, риски, угрозы, ограничения конкуренции; составлять аналитические отчёты и справочные материалы, связанные с конкретными фактами и обстоятельствами, работать с нормативными и правовыми документами, регулирующими экономическую деятельность и анализировать процессы конкурентной среды в интересах формирования оперативных и стратегических документов Имеет практический опыт: владения методами сбора и обобщения нормативной и

	<p>фактологической информации по проблемам защиты конкурентности рынка, составления аналитического обеспечения документов оперативного и стратегического типа, интерпретации фактов и обстоятельств для обеспечения административных процедур в сфере профессиональной деятельности.</p>
Государственное регулирование миграционных процессов	<p>Знает: отличия и нормативные условия регулирующие вынужденную, трудовую и нелегальную миграцию, права и обязанности мигрантов; условия получения статуса мигранта; структуру органов власти, функции и полномочия миграционных органов власти; механизм контроля внешней и внутренней миграции Умеет: анализировать движение внешних и внутренних миграционных потоков; обобщать информацию и статистические данные для разработки справочных и аналитических документов и оперативных мер по созданию условий для интеграции мигрантов и оптимизации внутренних миграционных процессов Имеет практический опыт: составления справочной информации и аналитического обеспечения по проблемам в сфере нелегальной, вынужденной и трудовой миграции, по интерпретации причин и условий, стимулирующих и ограничивающих миграционные процессы; анализа и оценки миграционной ситуации на территории субъектов РФ, навыками обобщения результатов анализа для принятия оперативных решений и регламентации административных процедур</p>
Социальная защита и регулирование занятости	<p>Знает: основные формы и методы регулирования занятости; функции и программы содействия государственной службы занятости населения; структуру системы социальной защиты населения и способы социальной защиты, виды социальных гарантий, адресной и категориальной социальной поддержки населения; социальные риски и социальное обслуживание Умеет: определять факторы и условия, влияющие на результативность применения инструментов регулирования занятости и социальной поддержки; анализировать опыт организации и управления системой содействия занятости и социальной защиты населения на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; составлять справочные и аналитические документы по оценке последствий управленческих решений в сфере регулирования занятости, социальной защиты и проблем качества жизни населения, анализировать и разрабатывать предложения по повышению эффективности работы служб занятости и социальной защиты для стратегических</p>

	<p>документов, административных регламентов</p> <p>Имеет практический опыт: анализа программ и методических материалов по вопросам социальной защиты и занятости населения; составления справочных и аналитических отчетов при разработке документов и процедур, связанных с решением стратегических и оперативных задач в сфере социальной защиты и регулирования занятости населения</p>
<p>Учебная практика, научно-исследовательская практика (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) (5 семестр)</p>	<p>Знает: принципы выбора инструментальных средств для обработки статистических данных в соответствии с поставленной задачей; подходы к анализу и обоснованию полученных выводов и тенденций; систему отечественных и зарубежных источников информации, необходимых для проведения анализа и составления обзоров</p> <p>Умеет: применять теоретические знания и практические навыки в организации проведения научно-исследовательской работы; выявлять условия и факторы, влияющие на поведение хозяйствующих субъектов; определять тенденцию изменения основных экономических индикаторов</p> <p>Имеет практический опыт: применения методов и технологий проведения научного исследования; использования способов обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретации; составления информационных обзоров и аналитических отчетов.</p>
<p>Учебная практика, научно-исследовательская практика (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) (6 семестр)</p>	<p>Знает: принципы выбора инструментальных средств для обработки статистических данных в соответствии с поставленной задачей; подходы к анализу и обоснованию полученных выводов и тенденций; систему отечественных и зарубежных источников информации, необходимых для проведения анализа и составления обзоров</p> <p>Умеет: применять теоретические знания и практические навыки в организации проведения научно-исследовательской работы; выявлять условия и факторы, влияющие на поведение хозяйствующих субъектов; определять тенденцию изменения основных экономических индикаторов</p> <p>Имеет практический опыт: применения методов и технологий проведения научного исследования; использования способов обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретации; составления информационных обзоров и аналитических отчетов</p>
<p>Учебная практика, научно-исследовательская практика (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) (7 семестр)</p>	<p>Знает: принципы выбора инструментальных средств для обработки статистических данных в соответствии с поставленной задачей; подходы к анализу и обоснованию полученных выводов и тенденций; систему отечественных и</p>

	<p>зарубежных источников информации, необходимых для проведения анализа и составления обзоров Умеет: применять теоретические знания и практические навыки в организации проведения научно-исследовательской работы; выявлять условия и факторы, влияющие на поведение хозяйствующих субъектов; определять тенденцию изменения основных экономических индикаторов Имеет практический опыт: применения методов и технологий проведения научного исследования; использования способов обработки получаемых эмпирических данных и их интерпретации; составления информационных обзоров и аналитических отчетов</p>
<p>Производственная практика, организационно-управленческая практика (4 семестр)</p>	<p>Знает: источники, форматы и методы систематизации статистических данных, способы обработки; основы расчета и базовые показатели социально-экономического развития сфер профессиональной деятельности и результативность государственного управления, основные нормативно-правовые акты по организации и функционированию органов государственного управления; распределению полномочий органов государственного и муниципального управления, методам реализации профессиональных интересов в процессе управленческого воздействия по результатам деятельности Умеет: анализировать и интерпретировать данные статистики о социально-экономических процессах сферы компетенции государственного и муниципального управления; определять резервы повышения экономической и социальной эффективности использования государственных ресурсов и выполнения административных процедур; составлять аналитические материалы, использовать аналитические методы в процессе применения нормативно-правовых актов при исследовании регулирующего воздействия государственных и муниципальных органов власти; анализировать внутренние и внешние факторы, влияющие на результативность функционирования органов государственной и муниципальной власти Имеет практический опыт: составления аналитических отчетов в сфере профессиональной деятельности на основе систематизации количественных и качественных данных, тенденций и прикладных выводов, владения методами и приемами анализа для выполнения задач профессиональной деятельности, использования технологий и методов управленческих решений, применять нормативно-правовые документы для обоснования функциональных сфер,</p>

	делегирования и распределения предметных областей деятельности в органах государственного и муниципального управления
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 22,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	16
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	85,75	85,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Работа в портале "Электронный ЮУрГУ"	40	40
Подготовка материалов к контрольным работам	25,75	25.75
Подготовка к зачёту	20	20
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан	4	4	0	0
2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	8	4	4	0
3	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	4	0	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан	4
2	2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	4

5.2. Практические занятия, семинары

№	№	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-
---	---	---	------

занятия	раздела		во часов
3	2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	4
4	3	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	4

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Работа в портале "Электронный ЮУрГУ"	https://edu.susu.ru	8	40
Подготовка материалов к контрольным работам	ЭУМЛ: Осн. №1 (Гл. 7-8), Доп. №1 (Тема 13-14)	8	25,75
Подготовка к зачёту	ЭУМЛ: Осн. №1 (Гл. 7-8), Доп. №1 (Тема 13-14)	8	20

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу №1	0,2	40	Письменная работа включает в себя выполнение отчёта по анализу нормативно-правовой базы с ответами на вопросы. Письменная работа состоит из 4 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Критерии оценивания контрольного мероприятия: выполнение каждого пункта плана для данного мероприятия оценивается в 7 баллов (всего 28 баллов); правильное оформление, наличие списка литературы и ссылок на него – 12 баллов. Работа считается успешно выполненной, если студент набрал не менее 60 % (24 балла) за письменную работу.	зачет
2	8	Текущий контроль	Тест по разделу 1	0,2	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный	зачет

						ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	
3	8	Текущий контроль	Тест по разделу 2	0,2	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	зачет
4	8	Текущий контроль	Тест по разделу 3	0,2	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	зачет
5	8	Текущий контроль	Кейс по разделу 3	0,2	40	Письменная работа включает в себя выполнение отчёта по анализу нормативно-правовой базы с ответами на вопросы. Письменная работа состоит из 4 вопросов,	зачет

						позволяющих оценить сформированность компетенций. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Критерии оценивания контрольного мероприятия: выполнение каждого пункта плана для данного мероприятия оценивается в 7 баллов (всего 28 баллов); правильное оформление, наличие списка литературы и ссылок на него – 12 баллов. Работа считается успешно выполненной, если студент набрал не менее 60 % (24 балла) за письменную работу.	
6	8	Промежуточная аттестация	Зачёт	-	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	На зачёте происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
ПК-7	Знает: принципы и технологии взаимодействия органов власти с гражданами; способы и методы использования информационных технологий в решении конкретных задач; административные процедуры и методы оценки результативности деятельности органа государственной власти в работе с обращениями граждан	+	+				+
ПК-7	Умеет: формировать коммуникативное пространство по хранению, поиску данных о заявителях и истории их обращений; анализировать запросы и общественное мнение, выявлять проблемные вопросы; объяснять общественности принимаемые решения по конкретным ситуациям		+		+	+	+

		https://e.lanbook.com/book/99438 (дата обращения: 27.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
--	--	--

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	108 (ПЛК)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»); Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)л
Практические занятия и семинары	108 (ПЛК)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»); Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Самостоятельная работа студента	108 (ПЛК)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»); Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)