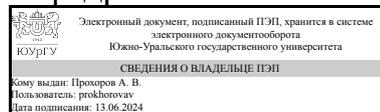


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



А. В. Прохоров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.13.02 Организация работы с обращениями граждан в органах власти

для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

уровень Бакалавриат

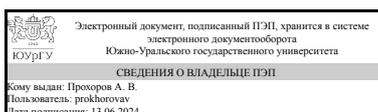
профиль подготовки Государственные и муниципальные финансы

форма обучения очно-заочная

кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

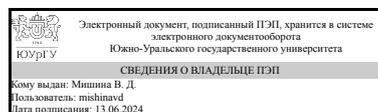
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 13.08.2020 № 1016

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



А. В. Прохоров

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



В. Д. Мишина

1. Цели и задачи дисциплины

Цели: сформировать основные навыки применения анализа и измерения качества управленческих решений и осуществления административных процессов при планировании и прогнозировании, разработки корректирующих мер при осуществлении реализации данных процессов в практике государственного и муниципального управления. Задачи: изучить сущность обращений граждан, понимать роль работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления в государстве и в обществе; иметь представление о порядке работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления, их принципах, формах и методах; знать содержание законодательства и нормативных документов по работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления, их основные требования; овладеть основными формами и методами работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления в повседневной деятельности, а также современными технологиями и путями оптимизации деятельности в данной сфере.

Краткое содержание дисциплины

Нормативное регулирование работы с обращениями граждан. Институт права граждан на обращение в органы власти: понятие и принципиальные особенности (публичность), цели и функции. Организация работы с обращениями граждан. Организация личного приема граждан. Электронные обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан. Права граждан на безопасность в связи с обращением в органы государственной власти. Ответственность за нарушения прав граждан на обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни; современные информационные технологии и программные средства, принципы построения информационно-поисковых систем, основы правового регулирования информационных ресурсов; основные определения и понятия Web-конструирования и Web-программирования, методы программирования сайтов различными программными средствами. Умеет: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения; творчески подходить к

	<p>использованию источников формирования информационных ресурсов, давать объективную оценку состояния работы с информационными ресурсами; формировать базы данных с учетом стратегических ориентиров развития организации; анализировать информацию, ставить цели и определять пути ее достижения в процессе разработки и продвижения Web-ресурсов; управлять своим временем. Имеет практический опыт: управления собственным временем; приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни; опыт применения современных информационных технологий при реализации программы саморазвития, методами сбора и обработки информации; навыками работы с поисковыми системами; применения методов проектирования, разработки Web-ресурсов в рамках задач развития интеллектуального, творческого потенциала будущего специалиста.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Управление информационными ресурсами, Разработка сайтов и Web страниц, Основы менеджмента	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
Управление информационными ресурсами	<p>Знает: современные информационные технологии и программные средства, принципы построения информационно-поисковых систем, основы правового регулирования информационных ресурсов; Умеет: творчески подходить к использованию источников формирования информационных ресурсов, давать объективную оценку состояния работы с информационными ресурсами; формировать базы данных с учетом стратегических ориентиров развития организации; Имеет практический опыт: опыт применения современных информационных технологий при реализации программы саморазвития, методами сбора и обработки информации; навыками работы с поисковыми системами;</p>
Разработка сайтов и Web страниц	Знает: основные определения и понятия Web-

	конструирования и Web-программирования, методы программирования сайтов различными программными средствами Умеет: анализировать информацию, ставить цели и определять пути ее достижения в процессе разработки и продвижения Web-ресурсов; управлять своим временем; Имеет практический опыт: применения методов проектирования, разработки Web-ресурсов в рамках задач развития интеллектуального, творческого потенциала будущего специалиста;
Основы менеджмента	Знает: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни, основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Умеет: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения, устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды Имеет практический опыт: управления собственным временем; приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни, владения основными методами и нормами социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 22,25 ч.
контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
Общая трудоёмкость дисциплины	108	8
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	108
Лекции (Л)	8	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0

Самостоятельная работа (СРС)	85,75	85,75
Подготовка к тестированию по разделам дисциплины	40	40
Подготовка к зачёту	20	20
Подготовка материалов к контрольным работам	25,75	25.75
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	2	2	0
2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	4	2	2	0
3	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	4	2	2	0
4	Межведомственное взаимодействие при работе с обращениями граждан	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан	2
2	2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	2
3	3	Документирование работы с письменными обращениями граждан	2
4	4	Межведомственное взаимодействие при работе с обращениями граждан	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	2
2	2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	2
3	3	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	2
4	4	Межведомственное взаимодействие при работе с обращениями граждан	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на	Семестр	Кол-во

	ресурс		часов
Подготовка к тестированию по разделам дисциплины	ЭУМЛ: Осн. №1 (Гл. 7-8, С. 150-232), Доп. №1 (Тема 13-14, С. 364-405)	8	40
Подготовка к зачёту	ЭУМЛ: Осн. №1 (Гл. 7-8, С. 150-232), Доп. №1 (Тема 13-14, С. 364-405)	8	20
Подготовка материалов к контрольным работам	ЭУМЛ: Осн. №1 (Гл. 7-8, С. 150-232), Доп. №1 (Тема 13-14, С. 364-405)	8	25,75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется 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 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	зачет

						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, 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
6	8	Промежуточная	Зачёт	-	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный	зачет

		аттестация			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	
--	--	------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-6	Знает: основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни; современные информационные технологии и программные средства, принципы построения информационно-поисковых систем, основы правового регулирования информационных ресурсов; основные определения и понятия Web-конструирования и Web-программирования, методы программирования сайтов различными программными средствами.		+				+
УК-6	Умеет: эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения; творчески подходить к использованию источников формирования информационных ресурсов, давать объективную оценку состояния работы с информационными ресурсами; формировать базы данных с учетом стратегических ориентиров развития организации; анализировать информацию, ставить цели и определять пути ее достижения в процессе разработки и продвижения Web-ресурсов; управлять своим временем.			+			+
УК-6	Имеет практический опыт: управления собственным временем; приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; применения методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни; опыт применения современных информационных технологий при реализации программы саморазвития, методами сбора и обработки информации; навыками работы с поисковыми системами; применения методов проектирования, разработки Web-ресурсов в рамках задач развития интеллектуального, творческого				+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

Не предусмотрена

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Гафуров, Н. Ш. Делопроизводство для студентов высших учебных заведений [Текст] метод. указания для направления 38.03.04 Н. Ш. Гафуров ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Предпринимательство и менеджмент ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2016. - 81, [1] с. электрон. версия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Гафуров, Н. Ш. Делопроизводство для студентов высших учебных заведений [Текст] метод. указания для направления 38.03.04 Н. Ш. Гафуров ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Предпринимательство и менеджмент ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2016. - 81, [1] с. электрон. версия

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. — 4-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-9765-0934-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/166553 (дата обращения: 27.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Мишенин, С. Е. Организация и технология документационного обеспечения управления: электронное учебное пособие : учебное пособие / С. Е. Мишенин. — Кемерово : КемГУ, 2017. — 477 с. — ISBN 978-5-8353-2149-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/99438 (дата обращения: 27.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная литература	Электронно-библиотечная	Павлова, Р. С. Документационное обеспечение управления / Р. С. Павлова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань,

		система издательства Лань	2023. — 608 с. — ISBN 978-5-507-46443-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/310175 (дата обращения: 12.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4	Дополнительная литература	Электронно- библиотечная система издательства Лань	Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / В. А. Арасланова. — 3-е изд., доп. и перераб. — Сургут : СурГПУ, 2019. — 239 с. — ISBN 978-5-93190-385-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/151937 (дата обращения: 12.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ"
(<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Зачет	118a (2)	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), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Контроль самостоятельной работы	118a (2)	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), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Лекции	118a (2)	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), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Пересдача	118a (2)	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), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Самостоятельная работа студента	118a (2)	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), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Практические занятия и семинары	118a (2)	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), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)