

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  
«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 – 2020

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) профессиональные:
  - ПК-19 – способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
  - ПК-20 – способность использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами;
  - ПК-25 – владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
  - ПК-26 – владение навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.

### ***1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:***

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» является *обязательной* для изучения, относится к *вариативной 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 (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты освоения учебной дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть
<b>Профессиональные компетенции</b>			
<i>Вид деятельности: технологическая</i>			
ПК-19 – способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан	использовать правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан	способностью использовать правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан
ПК-20 – способность использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами	правила организации всех этапов работы с обращениями граждан	использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан	способностью использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан
ПК-25 – владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	виды управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан, и правила их оформления	составлять управленческие документы, сопровождающие работу с обращениями граждан	навыками подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан
ПК-26 – владение навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	виды и формы обращений граждан; порядок рассмотрения обращений граждан; особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее	применять знания о порядке рассмотрения обращений граждан: их приёма и первичной обработки; регистрации; передачи на исполнение; осуществления контроля за исполнением; организации личного приёма граждан;	навыками применения знаний о порядке обработки документов при рассмотрении обращений граждан

	(оперативное) хранение обращений граждан	подготовки и передачи обращения в архив организации	
--	--	---	--

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>54,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	54
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	36
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>53,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	49,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>14,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	14
<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	8
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>93,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	89,75
<i>Написание курсовой работы</i>	

<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>108</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>3</b>

#### 4. Содержание тем учебной дисциплины

<b>Наименование темы учебной дисциплины</b>	<b>Содержание темы</b>
Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан (ПК-20, ПК-26)	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-20, ПК-26)	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 (ПК-19, ПК-20, ПК-25, ПК-26)	Понятие «обращение граждан»; устные и письменные обращения, обращения в электронной форме; требования к письменному обращению
Тема 4. Виды обращений граждан (ПК-19, ПК-20, ПК-25, ПК-26)	Предложение; заявление; жалоба
Тема 5. Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных (муниципальных) функций (предоставления государственных (муниципальных) услуг) (ПК-20, ПК-26)	Основные понятия, используемые в федеральном законодательстве. Требования к структуре административных регламентов. Стандарт предоставления услуг. Организация предоставления услуг.
Тема 6. Организация работы с обращениями граждан (ПК-19, ПК-20, ПК-25, ПК-26)	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 (ПК-19, ПК-20, ПК-25, ПК-26)	Организация личного приёма; карточка личного приёма
Тема 8. Анализ обращений граждан (ПК-19, ПК-20, ПК-25, ПК-26)	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](http://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](http://www.biblioclub.ru)).

4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://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 с обращениями 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 ( <a href="http://www.e-library.ru">www.e-library.ru</a> ) Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> )
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](http://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.