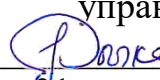


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
информационных  
технологий, экономики и  
управления  
 /И.А. Рычка /  
«31» января 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН*

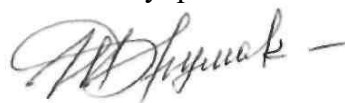
по направлению подготовки  
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»  
(уровень бакалавриата)

направленность (профиль):  
«Государственное управление в области природопользования и охраны  
окружающей среды»

Петропавловск-Камчатский,  
2024

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Составитель рабочей программы  
доцент кафедры «Экономика и  
менеджмент», к.и.н., доцент



И.В. Фрумак

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»  
22.01.2024 г., протокол № 6

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,  
к.э.н., доцент



Ю.С. Морозова

«22» января 2024 г.

## 1 Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» предполагает выявление и анализ основных норм и принципов, содержащихся в федеральном и региональном законодательстве, закрепляющих право граждан на обращение и регулирующих порядок подачи, рассмотрения и разрешения различных видов обращений граждан в государственных органах и органах местного самоуправления. В рамках данного курса анализируется практическая деятельность публичных органов и должностных лиц по работе с обращениями граждан, судебная практика, исследуются вопросы реформирования и совершенствования правовых и организационных механизмов реализации права граждан на обращение, в том числе с использованием Интернет, электронных терминалов и других информационных технологий.

Потребность в выделении и изучении данной дисциплины вызвана тем, что работа с обращениями граждан является одним из важнейших направлений в деятельности государственных и муниципальных органов, государственных и муниципальных учреждений и организаций. Большое число граждан России обращаются в органы государственной власти Российской Федерации, к высшим должностным лицам государства с надеждой, что их обращения будут рассмотрены, а просьбы и требования, если они законны и обоснованы, удовлетворены. В 2006 г. был принят Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», все субъекты РФ приняли законы, устанавливающие дополнительные гарантии права граждан на обращение, проведена серьезная работа по приведению федерального и регионального законодательства в соответствие с этим законом. Однако действующее в этой сфере законодательство и практика его применения далеки от совершенства, о чем свидетельствуют многочисленные обращения граждан в Конституционный Суд за определением соответствия Конституции РФ тех или иных положений закона. Коллизии и пробелы законодательства об обращениях граждан вызывают проблемы в правоприменительной практике. Не в полной мере сформировался институт ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

В этих условиях изучение студентами-бакалаврами, которые осуществляют подготовку по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» приобретает особую значимость и актуальность.

**Целью** преподавания дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является формирование у студентов целостного представления об организационно-правовых основах работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления, умений и навыков организации и проведения личного приёма граждан, работы с письменными обращениями, подготовки запросов и ответов заявителям, а также документального оформления этапов и результатов этой деятельности.

Основные **задачи** курса:

- ознакомление с историей трансформации форм и методов работы с обращениями граждан в России;
- ознакомление с организационно-правовыми основами работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;
- ознакомление с организационным и документационным сопровождением работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;
- ознакомление с современными средствами информационных технологий

- сопровождения работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;
- формирование навыков ведения личного приёма граждан;
  - формирование умения и навыков организации и проведения работы по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления (в том числе, навыки ведения переписки с заявителем, должностными лицами и организациями, навыки работы с документами, умения и навыки использования средств современных информационных технологий при работе с обращениями граждан);
  - ознакомление с системой информационно-аналитического обеспечения законотворческого процесса в России.

## 2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» студент должен приобрести следующую общепрофессиональную компетенцию:

- способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (ОПК-7).

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции | Планируемые результаты освоения образовательной программы   | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции   | Планируемый результат обучения по дисциплине  | Код показателя освоения |
|-----------------|---|---|---|-------------------------|
| ОПК-7           | способность осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации | ИД-2 <sub>ОПК-7</sub> : Владеет навыками организации взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации | <b>Знать:</b> правила коммуникационного поведения   | <b>З(ОПК-7)</b>         |
|                 |   |   | <b>Уметь:</b> осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации  | <b>У(ОПК-7)</b>         |
|                 |   |   | <b>Владеть:</b> навыками взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества | <b>В(ОПК-7)</b>         |

## 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» является дисциплиной обязательной части в структуре образовательной программы.

Изучение данной дисциплины непосредственно связано и базируется на знании совокупности таких дисциплин, как «Психология», «Деловые коммуникации»,

«Конституционное право», «Гражданское право», «Административное право», «Земельное право», «Государственная и муниципальная служба», «Связи с общественностью», «Этика государственной и муниципальной службы».

Знания, умения и навыки, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан», будут использованы при прохождении преддипломной практики.

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1 Тематический план дисциплины

##### 4.1.1 Тематический план дисциплины по очной форме обучения

| Наименование разделов и тем  | Всего часов | Аудиторные занятия | Контактная работа по видам учебных занятий |                                 |                     | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля                                | Итоговый контроль знаний по дисциплине |
|--|-------------|--------------------|--|---------------------------------|---------------------|------------------------|--|--|
|  |             |                    | Лекции                                     | Семинары (практические занятия) | Лабораторные работы |                        |  |  |
| 1  | 2           | 3                  | 4  | 5                               | 6                   | 7                      | 8  | 9                                      |
| Тема 1: Введение в дисциплину  | 4           | 2                  | 2  | -                               | -                   | 2                      | Опрос  |  |
| Тема 2: Работа с обращениями граждан в истории публичного управления в России  | 6           | 4                  | 4  | -                               | -                   | 2                      | Опрос  |  |
| Тема 3: Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.   | 3           | 1                  | -  | 1                               | -                   | 2                      | Фиксированное сообщение                                |  |
| Тема 4: Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)  | 4           | 1                  | -  | 1                               | -                   | 3                      | Фиксированное сообщение                                |  |
| Тема 5: Модернизация института обращений в России в министерской системе управления XIX – начало XX вв.  | 5           | 2                  | -  | 2                               | -                   | 3                      | Фиксированное сообщение                                |  |
| Тема 6: Организация работы с жалобами граждан в СССР   | 5           | 2                  | -  | 2                               | -                   | 3                      | Фиксированное сообщение                                |  |
| Тема 7: Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации   | 7           | 2                  | -  | 2                               | -                   | 5                      | Фиксированное сообщение / Задание для анализа ситуации |  |
| Тема 8: Процедура рассмотрения обращений граждан   | 4           | 2                  | 2  | -                               | -                   | 2                      | Опрос  |  |
| Тема 9: Обращения граждан Российской Федерации в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения | 7           | 2                  | -  | 2                               | -                   | 5                      | Фиксированное сообщение / Задание для анализа ситуации |  |
| Тема 10: Организация и проведение личного приёма   | 4           | 2                  | 2  | -                               | -                   | 2                      | Опрос  |  |
| Тема 11: Работа с письменными обращениями граждан  | 6           | 4                  | 4  | -                               | -                   | 2                      | Опрос  |  |
| Тема 12: Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан   | 6           | 4                  | 4  | -                               | -                   | 2                      | Опрос  |  |

|   |           |           |           |           |          |           |                                |  |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|--------------------------------|--|
| Тема 13: Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан   | 6         | 4         | 4         | -         | -        | 2         | Опрос                          |  |
| Тема 14: Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение | 5         | 1         | -         | 1         | -        | 4         | Фиксированное сообщение / Тест |  |
| Зачёт   |           |           |           |           |          |           |                                |  |
| <b>Итого</b>  | <b>72</b> | <b>33</b> | <b>22</b> | <b>11</b> | <b>-</b> | <b>39</b> |                                |  |

#### *4.1.2 Тематический план дисциплины по очно-заочной форме обучения*

| Наименование разделов и тем  | Всего часов | Аудиторные занятия | Контактная работа по видам учебных занятий |                                 |                     | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля                                | Итоговый контроль знаний по дисциплине |
|--|-------------|--------------------|--|---------------------------------|---------------------|------------------------|--|--|
|  |             |                    | Лекции                                     | Семинары (практические занятия) | Лабораторные работы |                        |  |  |
| 1  | 2           | 3                  | 4  | 5                               | 6                   | 7                      | 8  | 9                                      |
| Тема 1: Введение в дисциплину  | 2           | -                  | -  | -                               | -                   | 2                      | Не предусмотрен  |  |
| Тема 2: Работа с обращениями граждан в истории публичного управления в России  | 4           | -                  | -  | -                               | -                   | 4                      | Не предусмотрен  |  |
| Тема 3: Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.   | 4           | -                  | -  | -                               | -                   | 4                      | Не предусмотрен  |  |
| Тема 4: Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)  | 4           | -                  | -  | -                               | -                   | 4                      | Не предусмотрен  |  |
| Тема 5: Модернизация института обращений в России в министерской системе управления XIX – начало XX вв.  | 4           | -                  | -  | -                               | -                   | 4                      | Не предусмотрен  |  |
| Тема 6: Организация работы с жалобами граждан в СССР   | 4           | -                  | -  | -                               | -                   | 4                      | Не предусмотрен  |  |
| Тема 7: Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации   | 6           | 2                  | -  | 2                               | -                   | 4                      | Фиксированное сообщение / Задание для анализа ситуации |  |
| Тема 8: Процедура рассмотрения обращений граждан   | 10          | 6                  | 6  | -                               | -                   | 4                      | Опрос  |  |
| Тема 9: Обращения граждан Российской Федерации в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения | 6           | 2                  | -  | 2                               | -                   | 4                      | Фиксированное сообщение / Задание для анализа ситуации |  |
| Тема 10: Организация и проведение личного приёма   | 10          | 6                  | 6  | -                               | -                   | 4                      | Опрос  |  |
| Тема 11: Работа с письменными обращениями граждан  | 4           | -                  | -  | -                               | -                   | 4                      | Не предусмотрен  |  |
| Тема 12: Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан   | 4           | -                  | -  | -                               | -                   | 4                      | Не предусмотрен  |  |

|   |           |           |    |   |   |           |                                |  |
|---|-----------|-----------|----|---|---|-----------|--------------------------------|--|
| Тема 13: Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан   | 4         | -         | -  | - | - | 4         | Не предусмотрен                |  |
| Тема 14: Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение | 6         | 2         | -  | 2 | - | 4         | Фиксированное сообщение / Тест |  |
| Зачёт   |           |           |    |   |   |           |                                |  |
| <b>Итого</b>  | <b>72</b> | <b>18</b> | 12 | 6 | - | <b>54</b> |                                |  |

## 4.2 Содержание дисциплины

### Тема 1: «Введение в дисциплину»

#### Лекция

Задачи и предмет изучения курса «Организация работы с обращениями граждан». Особенности делопроизводства по организации работы с обращениями граждан. Классификация обращений в зависимости от их цели.

*Основные понятия темы:* делопроизводство, обращение.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Каковы задачи изучения курса «Организация работы с обращениями граждан»?
2. Что является предметом изучения курса «Организация работы с обращениями граждан»?
3. Каковы особенности делопроизводства по организации работы с обращениями граждан?
4. Какова классификация обращений в зависимости от их цели?

### Тема 2: «Работа с обращениями граждан в истории публичного управления в России»

#### Лекция

Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI–XVII вв.

Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в.).

Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.).

Организация работы советского и партийного аппарата с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР. Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950–1980-е годы.

*Основные понятия темы:* приказная бюрократия, челобитья, жалоба, документационное обеспечение, партийно-советская номенклатура.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. В чём особенности приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI–XVII вв.?
2. Как повлияли административные и законодательные реформы Петра I на формирование порядка работы с челобитьями?
3. В чём сущность модернизации правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.)?
4. Как проходила организация работы советского и партийного аппарата с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР?

5. Организация работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950–1980-е годы?

### **Тема 3: «Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.»**

#### *Практическое занятие*

*Вопросы для обсуждения (доклады):*

1. Роль челобитья (жалобы) в Киевской Руси.
2. Судебники о праве челобитья в Московском царстве.
3. Роль Челобитного приказа в государственном управлении.
4. Соборное Уложение (1647 г.) о порядке подачи челобитий.
5. Виды челобитий в XVII в.
6. Порядок разрешения дела и виды документов по челобитью в приказном делопроизводстве.

*Литература:*

[1, 2]

### **Тема 4: «Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)»**

#### *Практическое занятие*

*Вопросы для обсуждения (доклады):*

1. Переустройство принципов делопроизводства в начале XVIII в.
2. Учреждение должности генерал-рекетмейстера при Сенате для принятия челобитий.
3. Генеральный регламент (1720 г.) и «Табель о рангах (1722 г.) о порядке рассмотрения челобитий в коллежском делопроизводстве.
4. Деятельность Екатериной II и Павла I по правовому регулированию подачи жалоб в органы управления.

*Литература:*

[1, 2]

### **Тема 5: «Модернизация института обращений в России в министерской системе управления XIX – начало XX вв.»**

#### *Практическое занятие*

*Вопросы для обсуждения (доклады):*

1. Учреждение Александром I при Государственном Совете Комиссии прошений (1810 г.).
2. Порядок производства дел по прошениям в соответствии с Манифестом Александра I «Общее учреждение министерств».
3. Деятельность Николая I по организации ускорения делопроизводства дел по рассмотрению прошений.
4. Влияние реформ Александра II на расширение права сословиям подавать прошения в органы управления.
5. Упразднение царем Александром III Комиссии прошений (1884 г.). Учреждение Николаем II Канцелярии Его Императорского Величества по принятию прошений на Высочайшее Имя приносимых (1895 г.).
6. Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан (март – октябрь 1917 г.).
7. Система государственных учреждений России по рассмотрению прошений в начале XX в.

*Литература:*



[1, 2]

## **Тема 6: «Организация работы с жалобами граждан в СССР»**

### *Практическое занятие*

*Вопросы для обсуждения (доклады):*

1. Формирование в СССР специальных органов государственно-общественного контроля по приему жалоб и процедур их рассмотрения в 1917 – 1980-х гг.
2. Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968 г.).
3. Конституция СССР (1977 г.) о праве граждан на подачу предложений и заявлений в органы власти.
4. Нормативные документы о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в 1980-х гг.

*Литература:*

[1, 2]

## **Тема 7: «Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации»**

### *Практическое занятие*

*Вопросы для обсуждения (доклады):*

1. Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение.
2. Новые правовые механизмы защиты прав граждан (1994 – 1997 гг.).
3. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).

*Нормативно-правовая база:*

1. О государственной гражданской службе Российской Федерации: федер. закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ / Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
2. О муниципальной службе в Российской Федерации: федер. закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ / Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ / Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

*Литература:*

[1, 2]

*Задание для анализа ситуации.*

## **Тема 8: «Процедура рассмотрения обращений граждан»**

*Лекция*

Определение понятия «обращение гражданина», виды обращений.

Приём и регистрация обращений. Сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением.

Подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан. Передача обращения по подведомственности. Уведомление заявителю о ходе работы с обращением.

Организация контроля за проведением работы в связи с рассмотрением обращений граждан. Контроль сроков в работе с обращениями граждан. Продление сроков рассмотрения обращений.

Подготовка ответа гражданину, снятие обращения с контроля.

Организация делопроизводства при работе с обращениями граждан.

Современные информационные технологии и системы в работе с обращениями граждан. Электронные обращения.

*Основные понятия темы:* обращение гражданина, запрос, уведомление заявителя, контроль сроков, информационные технологии, электронные обращения.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Как происходит приём и регистрация обращений?
2. Кто проводит сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением.
3. В чём заключается подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан?
4. Кто направляет уведомление заявителю о ходе работы с обращением?
5. Как происходит контроль за проведением работы в связи с рассмотрением обращений граждан?
6. Каковы сроки в работе с обращениями граждан?
7. Когда происходит продление сроков рассмотрения обращений?
8. Какие используются современные информационные технологии и системы в работе с обращениями граждан?
9. Что представляют собой электронные обращения?

## **Тема 9: «Обращения граждан Российской Федерации в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения»**

*Практическое занятие*

*Вопросы для обсуждения (доклады):*

1. Классификация видов и форм обращений граждан.
2. Поступление обращений граждан и правила их регистрации.
3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.
4. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

*Нормативно-правовая база:*

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ / Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

*Литература:*

[1, 2]

*Задание для анализа ситуации.*

## **Тема 10: «Организация и проведение личного приёма»**

*Лекция*

Организация личного приёма: место, время, извещение граждан. Ведение документации личного приёма граждан.

Порядок работы при проведении личного приёма: основные действия, стадии. Приёмы и техники общения с заявителем во время проведения личного приёма. Поведение в конфликтных ситуациях, возникающих при проведении личного приёма.

*Основные понятия темы:* личный приём, извещение, заявитель.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Как происходит организация личного приёма?
2. Кто осуществляет ведение документации личного приёма граждан?
3. Каков порядок работы при проведении личного приёма?
4. Каковы приёмы и техники общения с заявителем во время проведения личного приёма?
5. В чём сущность поведения в конфликтных ситуациях, возникающих при проведении личного приёма?

### **Тема 11: «Работа с письменными обращениями граждан»**

*Лекция*

Структурное подразделение или должностное лицо, осуществляющее работу с обращениями.

Технология работы с письменными обращениями. Прием и первичная обработка обращений, их регистрация, направление на рассмотрение.

Организация исполнения решений по обращениям граждан. Уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения, о длительном рассмотрении. Уведомление заявителю о результате рассмотрения обращения и принятом решении.

Организация контроля за сроками и процессом рассмотрения обращений граждан.

*Основные понятия темы:* лицо, осуществляющее работу с обращениями, первичная обработка обращений, исполнение решений по обращениям.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Какое структурное подразделение или должностное лицо осуществляет работу с обращениями?
2. Какова технология работы с письменными обращениями?
3. Как происходит организация исполнения решений по обращениям граждан?
4. Кто оформляет уведомление заявителю о результате рассмотрения обращения и принятом решении?
5. Как происходит организация контроля за сроками и процессом рассмотрения обращений граждан?

### **Тема 12: «Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан»**

*Лекция*

Цели информационно-справочной работы с обращениями граждан: статистика, тенденции, аналитический отчет для контроля, научного исследования, СМИ, пресс-центров, государственных организаций и т.д. Ведение справочной картотеки. Принципы систематизации карточек в справочной картотеке. Ведение справочной картотеки в автоматизированной системе.

*Основные понятия темы:* информационно-справочная работа, СМИ, пресс-центр, справочная картотека, автоматизированная система.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Каковы цели информационно-справочной работы с обращениями граждан?
2. Как происходит ведение справочной картотеки?
3. Каковы принципы систематизации карточек в справочной картотеке?
4. Как происходит ведение справочной картотеки в автоматизированной системе?

### **Тема 13: «Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям**

## граждан»

### *Лекция*

Порядок формирования дел по обращениям граждан. Текущее хранение дел по обращениям граждан. Сроки хранения обращений. Подготовка документов постоянного срока хранения к передаче в ведомственный и государственный (или муниципальный) архив.

*Основные понятия темы:* текущее хранение, срок хранения, постоянный срок хранения.

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Каков порядок формирования дел по обращениям граждан?
2. Как осуществляется текущее хранение дел по обращениям граждан?
3. Каковы сроки хранения обращений?
4. Как происходит подготовка документов постоянного срока хранения к передаче в ведомственный и государственный (или муниципальный) архив?

## **Тема 14: «Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение»**

### *Практическое занятие*

*Вопросы для обсуждения (доклады):*

1. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
2. Передача документов по обращениям граждан на хранение.
3. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

*Нормативно-правовая база:*

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ / Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

*Литература:*

[1, 2]

## **5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов**

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме фиксированных сообщений (докладов);
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- компетенцию с указанием этапов её формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах её формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

*Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (зачёт)*

1. Порядок обращений (челобитий) в приказной системе (XVI–XVII вв.)
2. Изменение порядка работы с челобитными в результате административных и законодательных реформ Петра I.
3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в.).
4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.).
5. Организация работы советского и партийного аппарата с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР.
6. Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950–1980-е годы.
7. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации (1991 – 2006 гг.).
8. Конституционное право граждан на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления и конституционно-правовые гарантии его реализации.
9. Система правового регулирования порядка работы с обращениями граждан в Российской Федерации.
10. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: сфера действия, принципы работы с обращениями граждан.
11. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в субъектах Российской Федерации и в муниципальных образованиях.
12. Реализация право граждан на получение информации о деятельности органы государственной власти и местного самоуправления.
13. Вопросы работы с персональными данными в сфере рассмотрения обращений граждан.
14. Ответственность за нарушения в сфере работы с обращениями граждан.
15. Деятельность уполномоченных по правам человека в Российской Федерации.
16. Российская общественная инициатива.
17. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
18. Приём и регистрация обращений.
19. Сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением.
20. Подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан. Передача обращения по подведомственности.

21. Организация контроля за проведением работы в связи с рассмотрением обращений граждан.
22. Подготовка ответа гражданину, снятие обращения с контроля.
23. Организация делопроизводства при работе с обращениями граждан.
24. Современные информационные технологии и системы в работе с обращениями граждан.
25. Организация и проведение личного приёма граждан.
26. Введение документации личного приёма граждан. Учётная карточка личного приёма.
27. Порядок работы при проведении личного приёма.
28. Приёмы и техники общения с заявителем во время проведения личного приёма.

## **7 Курсовой проект (работа)**

Выполнение курсового проекта (работы) не предусмотрено учебным планом.

## **8 Рекомендуемые источники и литература**

### ***8.1 Источники***

1. О государственной гражданской службе Российской Федерации: федер. закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ (последняя редакция) / Справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>
2. О муниципальной службе в Российской Федерации: федер. закон от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ (последняя редакция) / Справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>
- 3 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (последняя редакция) / . Справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

### ***8.2 Литература***

#### ***8.2. 1 Основная литература***

1. Государственная и муниципальная служба / Под общ. ред. Охотского Е.В: Учебник и практикум. – М.: МГИМО МИД России, 2016. – 339 с. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. – ЭБС издательства «Лань».
2. Яновский В.В. Государственное и муниципальное управление: введение в специальность: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2009. – 208 с. (ч.з. – 2 экз., аб. – 9 экз.)

#### ***1.2.2 Дополнительная литература***

3. Чиркин В.Е. Система государственного и муниципального управления: учебник. – М.: Норма, 2008. – 448 с. (ч.з. – 1 экз., э.аб. – 44 экз.)

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Беляев И. П., Палагин В. С. Оценка эффективности выполнения крупных проектов и программ и приоритетные направления развития проектного менеджмента в РФ. // Евразийский центр управления проектами // [Электронный ресурс]. URL: [http://www.epmc.ru/docs/Paper\\_080521\\_2.pdf](http://www.epmc.ru/docs/Paper_080521_2.pdf).
2. Журнал «Вопросы государственного и муниципального управления». Режим доступа: <http://vgmu.hse.ru/>
3. Журнал «Практика муниципального управления». Режим доступа:

<http://www.gkh.ru/journals/2487/>

4. Журнал «ARS ADMINISTRANDI» («Искусство управления») Режим доступа: <http://ars-administrandi.com/>
5. Электронный научный журнал «Государственное управление. Электронный вестник». Режим доступа: <http://e-journal.spa.msu.ru/>

## **10 Методические указания по освоению дисциплины**

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студентов, а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации (экзамена).

**Лекции** посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

**Целью проведения практических (семинарских) занятий** является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров; на них обсуждаются вопросы по теме, разбираются конкретные ситуации из практической деятельности государственных (муниципальных) служащих, проводится тестирование, обсуждаются доклады, проводятся опросы, также предусмотрены игровые методы обучения.

Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

### 1. Лекция:

– проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

### 2. Семинар:

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания студентов на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара студентам дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

В ходе проведения семинаров используются следующие формы работы со студентами: подготовка фиксированного сообщения, выполнение заданий для анализа ситуации.

**Фиксированное сообщение** – мини-доклад на определенную тему, представляющее собой краткое освещение выбранной проблемы. В отличие от реферата, он не

оформляется в виде письменной работы. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Основные источники информации: электронные, письменные (на бумажных носителях), устные. Методы сбора информации зависят от того, каким источником информации пользуется исследователь. Работа с электронными источниками предполагает знание в первую очередь методов использования данных Интернета, умение профессионально использовать возможности информационных технологий для сбора информации и пр. Важно отметить, что работа с электронными источниками информации значительно сокращает время на поиск и обработку информационных данных.

Работа с письменными источниками включает:

1) документальное изучение и описание фактов, событий, деталей из первичных источников (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии, журналы и пр.);

2) раскрытие существа фактов, идей во взаимосвязи, взаимодействии и выявление законов их развития;

3) анализ, обобщение фактического материала и формулирование выводов (контент-анализ).

Работа с устными источниками (наблюдение, социологический опрос, изучение общественного мнения, экспертные оценки и пр.) предъявляет особые требования к специальной подготовке исследователя по использованию методов получения устной информации.

Следует подчеркнуть, что так называемая вторичная информация (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии) требует к себе индивидуального подхода при оценке их важности, надежности и достоверности. При подготовке доклада главным является обработка материалов: раскрытие, объяснение качественных и количественных проявлений фактов, сущности вещей, явлений и событий.

Этому способствует всесторонний анализ материалов, сравнительное их изучение по форме и по содержанию, вдумчивое обобщение и определение закономерности явлений. Раскрытию существа фактов и явлений помогают различные приемы анализа и обработки фактических материалов. В одних случаях необходимо применение аналогий, в других – сравнение, в-третьих – рассмотрение под новым углом зрения, с новых позиций и пр.

Прием аналогий позволяет определить сходство явлений и событий в каких-либо признаках или отношениях. Обобщение фактического материала – это не просто перечисление и систематизация различных фактов, а один из важных и эффективных приемов научного анализа, восхождение от конкретного к абстрактному и снова к конкретному на более высоком теоретическом уровне. В процессе анализа очень важно подытожить накопленные фактические данные, тщательно и всесторонне пересмотреть их в целом, дать строгую и критичную оценку результатов.

Обобщение и анализ должны заканчиваться выводами. Важно, чтобы в них содержались

*Анализ ситуационных заданий.* Ситуационное задание представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию и дать конкретный ответ на поставленный вопрос.

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем**

### ***11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса***



- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- изучение нормативных документов на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, проработка документов;
- интерактивное общение со студентами и консультирование посредством электронной почты.

### ***11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса***

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- «Пакет Р-7 офис»

### ***11.3 Перечень информационно-справочных систем***

- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

## **12 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы - учебная аудитория № 422-423 (ул. Ключевская д.54, корпус 7) с комплектом учебной мебели на 52 посадочных места;
- для самостоятельной работы студентов – аудитория № 305 (ул. Ключевская д.54, корпус 7), оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 32 посадочных места;
- технические средства обучения для представления учебной информации большой аудитории: аудиторная доска, мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор);
- комплект раздаточного материала (нормативные правовые акты)