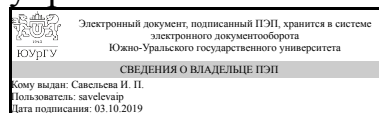


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая школа экономики и  
управления



И. П. Савельева

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА к ОП ВО от 26.06.2019 №084-2524

**дисциплины** ДВ.1.09.02 Организация работы с обращениями граждан в органах власти

**для направления** 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

**уровень** бакалавр **тип программы** Бакалавриат

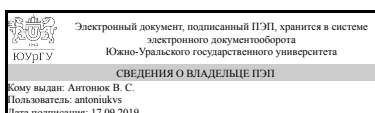
**профиль подготовки**

**форма обучения** очная

**кафедра-разработчик** Экономическая теория, региональная экономика, государственное и муниципальное управление

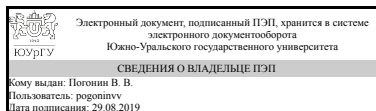
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 10.12.2014 № 1567

Зав.кафедрой разработчика,  
д.экон.н., проф.



В. С. Антонок

Разработчик программы,  
старший преподаватель



В. В. Погонин

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: • формирование систематизированных и целостных знаний об организации работы с обращениями граждан в органах власти. Задачи: • анализировать правовые и организационные основы организации работы с обращениями граждан в органах власти; • определять вид обращений граждан в органы власти; • анализировать показатели деятельности органов местного самоуправления при осуществлении работы с обращениями граждан.

## Краткое содержание дисциплины

Формы обращений граждан в органы власти. Правовые основы организации работы с обращениями граждан. Документооборот письменного и электронного обращения. Технология работы с обращениями граждан. Показатели организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ПК-5 умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	Знать: основы нормативно-правового регулирования работы с обращениями граждан
	Уметь: оптимизировать деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан
	Владеть: навыками анализа и применения на практике инновационных технологий в организации взаимодействия между органами власти и гражданами

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Б.1.26 Принятие и исполнение государственных решений, Б.1.17 Государственная и муниципальная служба	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
Б.1.17 Государственная и муниципальная служба	знать: процесс формирования приоритетных

	направлений развития государственной гражданской службы уметь: прогнозировать кадровую ситуацию и определять основные направления развития государственной и муниципальной службы органов исполнительной власти осуществлять выработку критериев оценки органа исполнительной власти с учетом специфики выполняемых им функций и задач; владеть: навыками составления индивидуальных планов профессионального развития.
Б.1.26 Принятие и исполнение государственных решений	знать: • виды государственных решений, методы их принятия и исполнения; уметь: • ставить цели, формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; • оценивать влияние принятых решений и качества их исполнения на результативность и эффективность работы органа власти или государственного учреждения; владеть: • технологиями принятия и оптимизации государственного решения; методами контроля исполнения решений

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		8	
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	56	56	
Лекции (Л)	28	28	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	28	28	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	52	52	
Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям	46	46	
Подготовка к зачету	6	6	
Вид итогового 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	Теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах власти	28	14	14	0
2	Анализ организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	28	14	14	0

## 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Сущность и классификация обращений граждан в органы власти	4
2	1	Нормативно-правовое обеспечение организации работы с обращениями граждан в органах власти	4
3	1	Анализ технологии работы с обращениями граждан в органах власти в РФ	4
4	1	Передовой отечественный и зарубежный опыт по рассмотрению обращений граждан в органы власти	2
5	2	Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	4
6	2	Анализ правовых и организационных основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	4
7	2	Анализ структуры обращений граждан в органы местного самоуправления	2
8	2	Анализ показателей органов местного самоуправления при осуществлении работы с обращениями граждан	4

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Сущность и классификация обращений граждан в органы власти	4
2	1	Нормативно-правовое обеспечение организации работы с обращениями граждан в органах власти	4
3	1	Анализ технологии работы с обращениями граждан в органах власти в РФ	4
4	1	Передовой отечественный и зарубежный опыт по рассмотрению обращений граждан в органы власти	2
5	2	Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	4
6	2	Анализ правовых и организационных основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	4
7	2	Анализ структуры обращений граждан в органы местного самоуправления	2
8	2	Анализ показателей органов местного самоуправления при осуществлении работы с обращениями граждан	4

## 5.3. Лабораторные работы

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание лабораторной работы	Кол-во часов
1	1	Не предусмотрены	0

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям	ПУМД, осн., ЭУМД, Организация работы с обращениями граждан в органах власти: методические указания / сост. В.В.	46

	Погонин, Т.М. Каретникова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ	
Подготовка к зачету	ПУМД, осн. лит.	6

## 6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Разбор конкретных ситуаций	Практические занятия и семинары	Раздел 1. «Характеристика форм обращений граждан к депутатам, должностным лицам и органам власти». Раздел 2. «Анализ показателей эффективности и результативности органов местного самоуправления при осуществлении работы с обращениями граждан»	1
Тренинг	Практические занятия и семинары	Раздел 1. «Моделирование процессов организации работы с обращениями граждан в органах власти с учетом использования инновационных технологий». Раздел 2. «Организация работы с заявлениями разных форм (заявление, предложение, жалоба) в органах местного самоуправления».	2
Дискуссия	Практические занятия и семинары	Раздел 1,2. Обсуждение вопросов тем разделов	2

## Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: Не предусмотрено

## 7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Все разделы	ПК-5 умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в	Контрольная работа №1	Список контрольных заданий №1

	государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях		
Все разделы	ПК-5 умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	Контрольная работа №2	Список контрольных заданий №2
Все разделы	ПК-5 умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	Выступление с докладом на семинарском занятии	Организация работы с обращениями граждан в органах власти: методические указания, темы докладов
Все разделы	ПК-5 умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и	Зачет	Список контрольных заданий на зачет

	образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях		
--	--	--	--

## 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Контрольная работа №1	<p>Контрольная работа проводится в письменной форме на практическом занятии. Контрольная работа включает тестовые вопросы с единственным вариантом ответа, теоретические задания (ситуационно-логические). При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии оценки тестовых вопросов с единственным вариантом ответа: 1 балл: выбран верный вариант ответа; 0 баллов: выбран неверный вариант ответа. Критерии оценки теоретических (ситуационно-логических) заданий: 5 баллов: Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания программного материала. 4 балла: Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется знание основного содержания лекционного курса. Выводы не всегда носят аргументированный и доказательный характер. 3 балла: Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные, фрагментарные знания разделов программы. Имеются затруднения с выводами. 0 балла: Материал излагается непоследовательно, нет системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Демонстрируется незнание базовых положений курса. Выводы отсутствуют. Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 20.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p>
Контрольная работа №2	<p>Контрольная работа проводится в письменной форме на практическом занятии. Контрольная работа включает тестовые вопросы с единственным вариантом ответа, теоретические задания (ситуационно-логические). При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии оценки тестовых вопросов с единственным вариантом ответа: 1 балл: выбран верный вариант ответа; 0 баллов: выбран неверный вариант ответа. Критерии оценки теоретических</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>

	<p>(ситуационно-логических) заданий: 5 баллов: Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания программного материала. 4 балла: Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется знание основного содержания лекционного курса. Выводы не всегда носят аргументированный и доказательный характер. 3 балла: Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные, фрагментарные знания разделов программы. Имеются затруднения с выводами. 0 балла: Материал излагается непоследовательно, нет системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Демонстрируется незнание базовых положений курса. Выводы отсутствуют. Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 20.</p>	
<p>Выступление с докладом на семинарском занятии</p>	<p>Доклад подготавливается во внеаудиторное время и заслушивается на семинарских занятиях, по завершению выступления студенту задаются вопросы по теме доклада. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Доклад оценивается по четырем критериям, итоговая оценка доклада – сумма баллов по критериям. Критерии оценки доклада: 1) Соответствие содержания доклада заявленной теме 5 баллов – тема раскрывается полно, содержание доклада в полном объеме соответствует заявленной теме; корректно сформулированы цель и задачи доклада. 4 балла – тема раскрывается достаточно полно, содержание доклада соответствует заявленной теме; не четко сформулированы цель и задачи доклада. 3 балла – тема раскрывается частично, содержание доклада не в полном объеме соответствует заявленной теме; не корректно сформулированы цель и задачи доклада. 0 баллов – тема не раскрывается, содержание доклада не соответствует, заявленной теме; не корректно сформулированы цель и задачи доклада. 2) Логичность и последовательность изложения материала доклада, аргументированность выводов 5 баллов – материал в докладе излагается логично и последовательно, выводы обоснованы и четко аргументированы; 4 балла – материал в докладе излагается логично и последовательно, выводы частично обоснованы и аргументированы; 3 балла – допущены логические ошибки в изложении материала, выводы частично обоснованы; 0 баллов – материал в докладе излагается непоследовательно, выводы не обоснованы. 3) Объем используемых информационных ресурсов и их</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>



	<p>соответствие изучаемой дисциплине и теме доклада 5 баллов – используется широкая, актуальная база информационных ресурсов, соответствующая дисциплине и теме доклада; 4 балла – используется основная база информационных ресурсов, соответствующая дисциплине и теме доклада; 3 балла – используется ограниченная база информационных ресурсов, частично, соответствующая дисциплине и теме доклада; 0 баллов – необходимые информационные ресурсы почти не используются 4) Качество выступления и ответов на вопросы 5 баллов – выступающий свободно владеет информацией, ясно и грамотно излагает материал, свободно и корректно отвечает на вопросы, точно укладывается в рамки регламента; 4 балла – выступающий свободно владеет информацией, ясно и грамотно излагает материал, допускает ошибки при ответах на вопросы, не укладывается в рамки регламента; 3 балла – выступающий слабо владеет информацией, не грамотно излагает материал, допускает ошибки при ответах на вопросы, не укладывается в рамки регламента; 0 баллов – выступающий не владеет информацией, не грамотно излагает материал, не отвечает на вопросы, не укладывается в рамки регламента. Максимальное количество баллов – 20. Весовой коэффициент мероприятия – 20.</p>	
Зачет	<p>Зачет проводится в письменной форме. Зачет включает тестовые вопросы с единственным вариантом ответа, теоретические задания (ситуационно-логические). При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии оценки тестовых вопросов с единственным вариантом ответа: 1 балл: выбран верный вариант ответа; 0 баллов: выбран неверный вариант ответа. Критерии оценки теоретических (ситуационно-логических) заданий: 5 баллов: Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания программного материала. 4 балла: Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется знание основного содержания лекционного курса. Выводы не всегда носят аргументированный и доказательный характер. 3 балла: Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно- следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные, фрагментарные знания разделов программы. Имеются затруднения с выводами. 0 балла: Материал излагается непоследовательно, нет системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p>

	Демонстрируется незнание базовых положений курса. Выводы отсутствуют. Максимальное количество баллов – 40.	
--	--	--

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Контрольная работа №1	См. Организация работы с обращениями граждан в органах власти / сост. В.В. Погонин, Т.М. Каретникова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ
Контрольная работа №2	См. Организация работы с обращениями граждан в органах власти / сост. В.В. Погонин, Т.М. Каретникова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ
Выступление с докладом на семинарском занятии	См. Организация работы с обращениями граждан в органах власти / сост. В.В. Погонин, Т.М. Каретникова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ
Зачет	<p>Вопросы к зачету</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Научные подходы к определению демократических основ взаимодействия власти и общества.</li> <li>2. Сущность работы с обращениями граждан в органах власти.</li> <li>3. Формы обращений граждан в органы власти и их характеристика.</li> <li>4. Направления предложений, заявлений граждан в рамках обращений в органы власти.</li> <li>5. Требования, предъявляемые к обращениям граждан в органы власти и информации содержащейся в них.</li> <li>6. Нормативно-правовое обеспечение организации работы с обращениями граждан в органах власти.</li> <li>7. Алгоритмы документооборота письменного и электронного обращения граждан в органы власти.</li> <li>8. Технология работы с обращениями граждан в органах власти.</li> <li>9. Передовой и отечественный и зарубежный опыт по рассмотрению обращений граждан в органы власти.</li> <li>10. Инновационные и информационные технологии совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах власти.</li> <li>11. Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления: нормативно-правовое и организационное обеспечение.</li> <li>12. Анализ структуры обращений граждан в органах местного самоуправления.</li> <li>13. Анализ показателей деятельности органов местного самоуправления в рамках осуществления работы с обращениями граждан.</li> <li>14. Проблемы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.</li> <li>15. Направления и тенденции совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах власти.</li> </ol> <p>Задания к зачету по дисциплине Организация работы с обращениями граждан в органах власти.docx</p>

### 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Местное самоуправление и муниципальное управление Текст учебник для вузов по специальностям "Гос. и муницип. упр.", "Юриспруденция" А. П. Горбунов и др.; под ред. А. С. Прудникова, М. С. Трофимова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2016. - 543 с.

2. Гимазова, Ю. В. Государственное и муниципальное управление Текст учебник для вузов по направлению 081100.62 "Гос. и муницип. упр." (квалификация "бакалавр") Ю. В. Гимазова ; под общ. ред. Н. А. Омельченко ; Гос. ун-т упр. - М.: Юрайт, 2014. - 453, [1] с.

3. Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий Текст В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 381, [1] с. ил., табл. 24 см

4. Иванов, В. В. Муниципальное управление Текст справ. пособие В. В. Иванов, А. Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - XVII, 717 с. 1 электрон. опт. диск

*б) дополнительная литература:*

1. Обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления: Правовая основа, порядок и сроки рассмотрения заявлений, определенные Федеральным законом N 59-ФЗ от 2.05.2006 г. Ред.-сост.: А. Т. Гаврилов, М. И. Посошкова; Авт. коммент. А. В. Кирилин. - М.: Библиотечка "Российской газеты", 2006. - 151 с.

2. Игнатов, В. Г. Местное самоуправление: российская практика и зарубежный опыт Учеб. пособие для вузов В. Г. Игнатов, В. И. Бутов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.; Ростов н/Д: Март, 2005. - 350, [1] с.

3. Халиков, М. И. Система государственного и муниципального управления Текст учеб. пособие по специальности "Гос. и муницип. упр." М. И. Халиков ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. - 2-е изд. - М.: Флинта : МПСИ, 2010. - 446, [1] с.

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

1. Власть: аналит. журн. / Издат. дом "Коммерсантъ"

2. Государственная власть и местное самоуправление : практ. и информ. изд. / Издат. группа "Юрист"

3. Местное право : науч.-практ. журн. местн. самоуправления и муницип. права / Ред. журн.

4. Management science: науч. журн. / Inst. of Management Sciences, Providence : Institute of Management Sciences

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

1. Организация работы с обращениями граждан в органах власти: методические указания / сост. В.В. Погонин, Т.М. Каретникова. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

2. Организация работы с обращениями граждан в органах власти: методические указания / сост. В.В. Погонин, Т.М. Каретникова. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 312 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/84298">http://e.lanbook.com/book/84298</a>	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Дополнительная литература	Кузин, В.И. Организационно-правовые основы системы государственного и муниципального управления: учебное пособие. [Электронный ресурс] / В.И. Кузин, С.Э. Зуев. — Электрон. дан. — М. : Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014. — 120 с. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/74941">http://e.lanbook.com/book/74941</a>	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

### 9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс(31.07.2017)
2. -Гарант(31.12.2019)

### 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	308 (1)	Оборудование мультимедийной лекционной аудитории, проектор