

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



И. П. Савельева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ДВ.1.10.02 Организация работы с обращениями граждан в органах власти

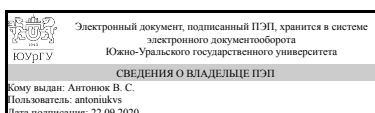
для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
уровень бакалавр тип программы Академический бакалавриат
профиль подготовки

форма обучения заочная

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

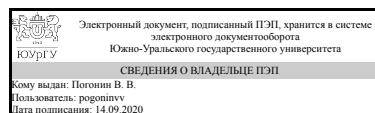
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 10.12.2014 № 1567

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



В. С. Антонюк

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.1.17 Государственная и муниципальная служба, Б.1.26 Принятие и исполнение государственных решений	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	
		10	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12	
Лекции (Л)	6	6	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	6	6	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	96	96	
Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям	90	90	
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	6	3	3	0
2	Анализ организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	6	3	3	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	1
2	1	Нормативно-правовое обеспечение организации работы с обращениями граждан в органах власти	0,5
3	1	Анализ технологии работы с обращениями граждан в органах власти в РФ	1
4	1	Передовой отечественный и зарубежный опыт по рассмотрению обращений граждан в органы власти	0,5
5	2	Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	1
6	2	Анализ правовых и организационных основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	0,5
7	2	Анализ структуры обращений граждан в органы местного самоуправления	1
8	2	Анализ показателей органов местного самоуправления при осуществлении работы с обращениями граждан	0,5

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	1
2	1	Нормативно-правовое обеспечение организации работы с обращениями граждан в органах власти	0,5
3	1	Анализ технологии работы с обращениями граждан в органах власти в РФ	1
4	1	Передовой отечественный и зарубежный опыт по рассмотрению обращений граждан в органы власти	0,5
5	2	Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	1
6	2	Анализ правовых и организационных основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	0,5
7	2	Анализ структуры обращений граждан в органы местного самоуправления	1
8	2	Анализ показателей органов местного самоуправления при осуществлении работы с обращениями граждан	0,5

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.	90

	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»	0,5
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».	0,5
Дискуссия	Практические занятия и семинары	Раздел 1,2. Обсуждение вопросов тем разделов	1

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 государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в	Семестровая работа	Список контрольных заданий №1

	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	Электронное тестирование	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	Зачет	Список контрольных заданий на зачет

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Семестровая работа	Семестровая работа выполняется письменно во внеаудиторное время и сдается на проверку преподавателю через Электронный ЮУрГУ. Семестровая работа включает теоретические (ситуационно-логические) задания. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) 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	Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %

	<p>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 – 30. Весовой коэффициент мероприятия – 30.</p>	
Электронное тестирование	<p>Электронное тестирование проводится через систему Электронный ЮУрГУ 2.0, включает набор тестовых вопросов с единственным вариантом ответа. 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: 2 балла: выбран верный вариант ответа; 0 баллов: выбран неверный вариант ответа. Максимальное количество баллов – 30. Весовой коэффициент мероприятия – 30.</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p>
Зачет	<p>Зачет проводится в письменной форме. Зачет включает тестовые вопросы с единственным вариантом ответа, теоретические (ситуационно-логические) задания. 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</p>	<p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равно 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p>

	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 – 40.	
--	---	--

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Семестровая работа	См. Организация работы с обращениями граждан в органах власти / сост. В.В. Погонин, Т.М. Каретникова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ
Электронное тестирование	См. Организация работы с обращениями граждан в органах власти / сост. В.В. Погонин, Т.М. Каретникова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ
Зачет	<ol style="list-style-type: none"> 1. Научные подходы к определению демократических основ взаимодействия власти и общества. 2. Сущность работы с обращениями граждан в органах власти. 3. Формы обращений граждан в органы власти и их характеристика. 4. Направления предложений, заявлений граждан в рамках обращений в органы власти. 5. Требования, предъявляемые к обращениям граждан в органы власти и информации содержащейся в них. 6. Нормативно-правовое обеспечение организации работы с обращениями граждан в органах власти. 7. Алгоритмы документооборота письменного и электронного обращения граждан в органы власти. 8. Технология работы с обращениями граждан в органах власти. 9. Передовой и отечественный и зарубежный опыт по рассмотрению обращений граждан в органы власти. 10. Инновационные и информационные технологии совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах власти. 11. Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления: нормативно-правовое и организационное обеспечение. 12. Анализ структуры обращений граждан в органах местного самоуправления. 13. Анализ показателей деятельности органов местного самоуправления в рамках осуществления работы с обращениями граждан. 14. Проблемы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления. 15. Направления и тенденции совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах власти. <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. Муниципальное право России [Текст] учебник для вузов по специальности 021100 (030501) "Юриспруденция" и др. И. В. Захаров и др.; под ред. А. Н. Кокотова ; Урал. гос. юрид. акад. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2012. - 508 с. ил.
2. Овчинников, И. И. Муниципальное право Российской Федерации [Текст] учебник для вузов по специальностям "Юриспруденция" И. И.

Овчинников ; Рос. акад. гос. службы при президенте Рос. Федерации. - М.: РАГС, 2010. - 503 с.

3. Мухаев, Р. Т. Система государственного и муниципального управления [Текст] учеб. для вузов по специальностям "Гос. и муницип. упр." (080504), "Юриспруденция" (030501), "Политология" (030201) Р. Т. Мухаев. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 575 с.

б) дополнительная литература:

1. Глазунова, Н. И. Система государственного и муниципального управления [Текст] учебник Н. И. Глазунова ; Гос. ун-т упр. - М.: Проспект, 2009. - 630 с. 22 см.

2. Чиркин, В. Е. Система государственного и муниципального управления [Текст] учеб. для вузов по специальности "Гос. и муницип. упр." В. Е. Чиркин. - 3-е изд., перераб. - М.: Норма, 2008. - 447 с.

3. Организация работы с документами [Текст] Учеб. для вузов по специальностям "Документоведение и документационное обеспечение упр.", "Менеджмент орг." Гос. Ун-т. упр.; В. А. Кудряев, В. В. Галахов, И. К. Корнеев и др. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 590, [1] с. ил.

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.	Электронно-библиотечная	Интернет / Авторизованный

		[Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 312 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/84298	система издательства Лань	
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: http://e.lanbook.com/book/74941	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. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

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