ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и управления

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Карпушкина А. В.
Пользователь: karpushkinaav
Дата подписания: 13.12.2021

А. В. Карпушкина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.13.02 Организация работы с обращениями граждан в органах власти
для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Государственное и муниципальное управление
форма обучения очно-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 13.08.2020 № 1016

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

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Антонюк В. С.
Пользователь: antoniukvs
Дата подписания: 12.12.2021

В. С. Антонюк

Разработчик программы,
старший преподаватель

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Сурова Т. С.
Пользователь: dubyninats
Дата подписания: 10.12.2021

Т. С. Сурова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной программы
д.экон.н., проф.

ЮУрГУ
Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Антонюк В. С.
Пользователь: antoniukvs
Дата подписания: 12.12.2021

В. С. Антонюк

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

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

Краткое содержание дисциплины

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

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-7 Способен разрабатывать справочные и методические материалы по вопросам деятельности органов государственной и муниципальной власти, обеспечивать аналитическое сопровождение оперативных, стратегических документов, административных процедур	Знает: принципы и технологии взаимодействия органов власти с гражданами; способы и методы использования информационных технологий в решении конкретных задач; административные процедуры и методы оценки результативности деятельности органа государственной власти в работе с обращениями граждан Умеет: формировать коммуникативное пространство по хранению, поиску данных о заявителях и истории их обращений; анализировать запросы и общественное мнение, выявлять проблемные вопросы; объяснять общественности принимаемые решения по конкретным ситуациям Имеет практический опыт: организации межличностных, групповых и организационных

	коммуникаций; обеспечения решения проблем, обратившихся граждан; составления аналитических записок и отчетов по результатам мониторинга обращений граждан; организации интерактивных и публичных мероприятий органов государственной власти с населением

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Социальная защита и регулирование занятости, Государственное регулирование миграционных процессов	Государственное управление внешнеэкономической деятельностью региона

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

Дисциплина	Требования
Социальная защита и регулирование занятости	Знает: основные формы и методы регулирования занятости; функции и программы содействия государственной службы занятости населения; структуру системы социальной защиты населения и способы социальной защиты, виды социальных гарантий, адресной и категориальной социальной поддержки населения; социальные риски и социальное обслуживание Умеет: определять факторы и условия, влияющие на результативность применения инструментов регулирования занятости и социальной поддержки; анализировать опыт организации и управления системой содействия занятости и социальной защиты населения на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; составлять справочные и аналитический документы по оценке последствий управленческих решений в сфере регулирования занятости, социальной защиты и проблем качества жизни населения, анализировать и разрабатывать предложения по повышению эффективности работы служб занятости и социальной защиты для стратегических документов, административных регламентов Имеет практический опыт: анализа программ и методических материалов по вопросам социальной защиты и занятости населения; составления справочных и аналитических отчетов при разработке документов и процедур, связанных с решением стратегических и оперативных задач в сфере социальной защиты и регулирования занятости населения
Государственное регулирование миграционных	Знает: отличия и нормативные условия

процессов	регулирующие вынужденную, трудовую и нелегальную миграцию, права и обязанности мигрантов; условия получения статуса мигранта; структуру органов власти, функции и полномочия миграционных органов власти; механизм контроля внешней и внутренней миграции Умеет: анализировать движение внешних и внутренних миграционных потоков; обобщать информацию и статистические данные для разработки справочных и аналитических документов и оперативных мер по созданию условий для интеграции мигрантов и оптимизации внутренних миграционных процессов Имеет практический опыт: составления справочной информации и аналитического обеспечения по проблемам в сфере нелегальной, вынужденной и трудовой миграции, по интерпретации причин и условий, стимулирующих и ограничивающих миграционные процессы; анализа и оценки миграционной ситуации на территории субъектов РФ, навыками обобщения результатов анализа для принятия оперативных решений и регламентации административных процедур

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 22,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	16	16
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	85,75	85,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям	37,75	37.75
Подготовка к практическим занятиям	33	33
Подготовка к зачету	15	15
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Раздел 1. Правовой институт обращений граждан в Российской Федерации	4	2	2	0
2	Раздел 2. Технологии организации работы с обращениями граждан	12	6	6	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Нормативное регулирование работы с обращениями граждан	1
2	1	Институт права граждан на обращение в органы власти: понятие и принципиальные особенности (публичность), цели и функции	1
3	2	Организация работы с обращениями граждан	1
4	2	Организация личного приема граждан	1
5	2	Электронные обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления	1
6	2	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан	1
7	2	Права граждан на безопасность в связи с обращением в органы государственной власти	1
8	2	Ответственность за нарушения прав граждан на обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Нормативное регулирование работы с обращениями граждан	1
2	1	Институт права граждан на обращение в органы власти: понятие и принципиальные особенности (публичность), цели и функции	1
3	2	Организация работы с обращениями граждан	1
4	2	Организация личного приема граждан	1
5	2	Электронные обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления	1
6	2	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан	1
7	2	Права граждан на безопасность в связи с обращением в органы государственной власти	1
8	2	Ответственность за нарушения прав граждан на обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к контрольно-рейтинговым мероприятиям	ПУМД, осн., ЭУМД, Организация работы с обращениями граждан в органы власти : методические указания / сост. Т.С. Сурова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2021 – 24 с	8	37,75
Подготовка к практическим занятиям	ПУМД, осн., ЭУМД, Организация работы с обращениями граждан в органы власти : методические указания / сост. Т.С. Сурова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2021 – 24 с	8	33
Подготовка к зачету	ПУМД, осн. лит., ЭУМД, осн. лит.	8	15

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	8	Текущий контроль	Контрольное мероприятие №1	0,75	45	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Контрольное задание включает теоретические и ситуационные задания. Теоретические и ситуационные задания оцениваются по шкале (5; 4; 3; 0). Критерии оценки для теоретико-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.	зачет

						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 баллов - 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. Критерии для оценки расчетных заданий (задач): 5 баллов - составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. 4 балла - составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом (получен верный ответ) или допущены ошибки в расчетах (получен неверный ответ). 3 балла - задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде. 0 баллов - задача не решена или решена неправильно. Для оценки тестовых вопросов применяется шкала (1; 0). Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ соответствует 0 баллов.	
2	8	Текущий контроль	Контрольное мероприятие №2	0,25	15	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Контрольное задание включает теоретические и ситуационные задания. Теоретические и ситуационные задания оцениваются по шкале (5; 4; 3; 0). Критерии оценки для теоретико-логических заданий: 5 баллов - ответы на поставленные вопросы излагаются логично,	зачет

						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 баллов - 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. Критерии для оценки расчетных заданий (задач): 5 баллов - составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. 4 балла - составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом (получен верный ответ) или допущены ошибки в расчетах (получен неверный ответ). 3 балла - задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде. 0 баллов - задача не решена или решена неправильно. Для оценки тестовых вопросов применяется шкала (1; 0). Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ соответствует 0 баллов.	
3	8	Проме-	Зачет	-	40	При оценивании результатов мероприятия	зачет

		жуточная аттестация				используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Контрольное задание включает теоретические и ситуационные задания. Теоретические и ситуационные задания оцениваются по шкале (5; 4; 3; 0). Критерии оценки для теоретико-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 баллов - 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. Критерии для оценки расчетных заданий (задач): 5 баллов - составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. 4 балла - составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом (получен верный ответ) или допущены ошибки в расчетах (получен неверный ответ). 3 балла - задание понято правильно, в логическом рассуждении нет	

						существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде. 0 баллов - задача не решена или решена неправильно. Для оценки тестовых вопросов применяется шкала (1; 0). Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ соответствует 0 баллов.	

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводится в письменной форме в аудитории. На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179)	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ		
		1	2	3
ПК-7	Знает: принципы и технологии взаимодействия органов власти с гражданами; способы и методы использования информационных технологий в решении конкретных задач; административные процедуры и методы оценки результативности деятельности органа государственной власти в работе с обращениями граждан	+	+	+
ПК-7	Умеет: формировать коммуникативное пространство по хранению, поиску данных о заявителях и истории их обращений; анализировать запросы и общественное мнение, выявлять проблемные вопросы; объяснять общественности принимаемые решения по конкретным ситуациям	+		+
ПК-7	Имеет практический опыт: организации межличностных, групповых и организационных коммуникаций; обеспечения решения проблем, обратившихся граждан; составления аналитических записок и отчетов по результатам мониторинга обращений граждан; организации интерактивных и публичных мероприятий органов государственной власти с населением	+		+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Организация работы с обращениями граждан в органы власти: методические указания / сост. Т.С. Сурова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2021 – 24 с

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Организация работы с обращениями граждан в органы власти: методические указания / сост. Т.С. Сурова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2021 – 24 с

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Павлова, Р. С. Делопроизводство по обращениям граждан : учебное пособие для вузов / Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 280 с. https://e.lanbook.com/book/169796
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Трофимова, И. А. Административные процедуры в сфере экономической деятельности : учебное пособие / И. А. Трофимова. — Москва : РГУП, 2020. — 148 с. https://e.lanbook.com/book/172943
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Кострова, Ю. Б. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебное пособие / Ю. Б. Кострова, Л. Б. Егорова, О. В. Лозовая. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2012. — 347 с. https://e.lanbook.com/book/64087
4	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан . — Москва : Дело РАНХиГС, [б. г.]. — Часть I — 2012. — 186 с. https://e.lanbook.com/book/74986
5	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Учебно-методические материалы кафедры	Организация работы с обращениями граждан в органы власти: методические указания / сост. Т.С. Сурова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2021 – 24 с https://uchgmu.susu.ru/

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	516 (1)	Компьютерный класс. Компьютеры (17), имеющие подключение к сети "Интернет" и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.
Самостоятельная работа студента	2 УМЦ (1)	Учебная лаборатория. Компьютеры (19), принтер; сканер; копировальный аппарат; проектор; доступ в интернет и электронную информационно-образовательную среду организации; оборудование для организации локальной сети; система сигнализации; система вентиляции; средства пожаротушения
Лекции	308 (1)	Учебная аудитория. Компьютер, проектор потолочного крепления, экран настенный.
Зачет,диф.зачет	308 (1)	Учебная аудитория. Компьютер, проектор потолочного крепления, экран настенный.