

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

« 29 » июня _____ 2021 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.07

Организация муниципальных органов власти

Учебный план: z46.03.02_21_Док. обеспеч упр в орг гос и мун власти_ЗАО №1-3-68.plx

Кафедра: **22** Истории и теории дизайна и медиакоммуникаций

Направление подготовки:
(специальность) 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Документационное обеспечение управления в органах государственной и
(специализация) муниципальной власти

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
4	УП	12	8	98	26	4	Экзамен
	РПД	12	8	98	26	4	
Итого	УП	12	8	98	26	4	
	РПД	12	8	98	26	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2020 г. № 1343

Составитель (и):

От кафедры составителя:
Заведующий кафедрой истории и теории дизайна и
медиакоммуникаций

Вильчинская-
Бутенко Марина
Эдуардовна

От выпускающей кафедры:
Заведующий кафедрой

Вильчинская-
Бутенко Марина
Эдуардовна

Методический отдел: Макаренко С.В

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование профессиональных компетенций обучающихся в области организации работы муниципальных органов власти

1.2 Задачи дисциплины:

- формирование системы знаний о сборе, анализе и синтезе информации в работе органов муниципальной власти
- формирование управленческих компетенций работы с обращениями граждан во время личного приема и в ходе отработки письменных обращений

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Этика редакторской деятельности

Этика научного исследования

Организация государственных учреждений России

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1: Способен анализировать информацию и готовить информационно-аналитические материалы

Знать: сущность и содержание муниципальной службы, концептуальные основы стратегического управления человеческими ресурсами на муниципальной службе
--

Уметь: планировать и осуществлять мероприятия по технологическому обеспечению служебной деятельности специалистов муниципальной службы;разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам организации муниципальной службы
--

Владеть: навыками работы с нормативными документами, регламентирующими профессиональную служебную деятельность муниципальных служащих
--

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Работа с обращениями граждан: нормативный, организационный, психологический аспект	4				
Тема 1. Роль и место работы по рассмотрению обращений граждан в общей системе реализации уставных полномочий органов местного самоуправления. Нормы федерального законодательства, регулирующие правоотношения в сфере работы с обращениями граждан. Организация системы работы с обращениями граждан; нормативное регулирование работы с обращениями граждан в субъектах Российской Федерации и в органах местного самоуправления. Особенности правового регулирования порядка обращения граждан и организаций в органы государственной власти. Законодательство в области документационного обеспечения и правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан. Вопросы реализации Федерального закона РФ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Исторический опыт работы с обращениями. Отечественная и зарубежная практика.		2		10	НИ
Тема 2. Коммуникативные особенности работы с обращениями граждан и организаций. Психологические аспекты в работе с гражданами. Специфика собеседования по жалобам. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Стресс-менеджмент. Организационные основы личного приема граждан (издание правового акта, утверждение графика и места приема граждан должностными лицами, информирование населения об этой работе); некоторые вопросы заблаговременной подготовки личного приема граждан и его всестороннего обеспечения (организационного, правового и документационного). Организация приемной		2		8	НИ
Раздел 2. Технологии работы с обращениями граждан					

<p>Тема 3. Требования к письменным обращениям. Личные обращения. Требования регламентации и организация приема граждан и организаций. Обращения в форме электронного документа, новые возможности, трудности, ограничения. Обращения на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Запросы и иные особые виды обращений. Электронная регистрационная карточка по обращению гражданина. Электронная база данных по обращениям граждан и мерам, принятым к их рассмотрению. Организация доступа к персональным данным граждан (заявителей); создание возможностей для электронной переписки с гражданами по интересующим их вопросам.</p>	3		10	НИ
<p>Тема 4. Структура и штат подразделений по работе с письмами и обращениями граждан. Нормативно-правовое и научно-методическое обоснование. Расчет загрузки и численности персонала. Работа с письмами и заявлениями граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений. Порядок и сроки хранения документов. Особенности работы с исходящей корреспонденцией. Защита конфиденциальных документов. Правила оформления документов. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. Работа с анонимными обращениями, с неразборчиво написанными или содержащими оскорбления и угрозы (некорректными) обращениями, с ошибочно адресованными обращениями. Условия и порядок прекращения переписки с заявителем; работа с обращениями, подлежащими рассмотрению в органах прокуратуры и следствия, в судебных органах, в органах исполнения наказаний.</p>	3		10	НИ

Тема 5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. Значение обращений для организации контроля за деятельностью должностных лиц, организаций, органов государственной и муниципальной власти. Участие общественных, некоммерческих, экспертных организаций в работе с обращениями граждан и организаций. Разделение с ними нагрузки и ответственности за работу с обращениями и реализацию законных и конституционных прав и интересов граждан; Общественный контроль. Его роль в работе с обращениями. Значение обращений в развитии общественного контроля; Инструменты и меры гражданского и общественного реагирования на обращения и заявления, на действия или бездействие должностных лиц. Учет обращений, жалоб и предложений в законотворческой и нормотворческой деятельности органов власти, в правоприменительной практике. Оценка деятельности власти в обращениях граждан и в других формах выражения общественного мнения. Социальные и персональные последствия «отписок» и формализма в работе с обращениями. Возмещение причинённых убытков и взыскание расходов при рассмотрении обращений.		2		10	НИ
Раздел 3. Аналитика работы с обращениями граждан					
Тема 6. Работа по рассмотрению жалоб и обращений граждан и организаций. Тематика письменных жалоб и обращений. Составление ответа. Методические рекомендации по составлению ответов на обращения граждан			2	20	НИ
Тема 7. Подготовка отчета об итогах работы с обращениями граждан и организаций			6	30	НИ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		12	8	98	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		19,5		6,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		39,5		104,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-1	Описывает общие положения и основные правила работы с обращениями граждан; корректно характеризует основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки	Список вопросов для собеседования и практико-ориентированных заданий

	информации в муниципальных органах власти, формулирует проблемы в организации хранения, учета, аналитики документов на основе обращений граждан и юридических лиц; использует различные источники информации и современные электронные технологии для активизации аналитической работы в муниципальных органах власти (подготовка аналитических справок, статей, докладов, обзоров, отчетов)	
--	--	--

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает рекомендованную литературу. Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы. Учитываются баллы, полученные в семестре.	
4 (хорошо)	Демонстрирует результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности. Допускает незначительные ошибки при ответе на дополнительные вопросы. Способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях. Учитываются баллы, полученные в семестре.	
3 (удовлетворительно)	Обучающийся не способен логично и последовательно объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины, но обладает необходимыми знаниями; недостаточно использует в работе ссылки на основную литературу, рекомендованную программой. Учитываются баллы, полученные в семестре.	
2 (неудовлетворительно)	Допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы. Попытка списывания или использования подсказки вне зависимости от ее их успешности. Не учитываются баллы, полученные в семестре.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 4	
1	Особенности правового регулирования порядка обращения граждан и организаций в органы государственной власти.
2	Исторический опыт работы с обращениями. Отечественная и зарубежная практика
3	Требования к письменным обращениям.

4	Личные обращения. Требования регламентации и организация приема граждан и организаций
5	Обращения в форме электронного документа. Обращения на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме
6	Запросы и иные особые виды обращений
7	Структура и штат подразделений по работе с письмами и обращениями граждан. Нормативно-правовое и научно-методическое обоснование. Расчет загрузки и численности персонала
8	Работа с письмами и заявлениями граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений.
9	Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением
10	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений Общественный контроль и его роль в работе с обращениями.
11	Инструменты и меры гражданского и общественного реагирования на обращения и заявления, на действия или бездействие должностных лиц
12	Учет обращений, жалоб и предложений в законотворческой и нормотворческой деятельности органов власти, в правоприменительной практике.
13	Оценка деятельности власти в обращениях граждан и в других формах выражения общественного мнения. Социальные и персональные последствия «отписок» и формализма в работе с обращениями. Возмещение причиненных убытков и возмещение расходов при рассмотрении обращений;
14	Коммуникативные особенности работы с обращениями граждан и организаций.
15	Психологические аспекты в работе с гражданами. Специфика собеседования по жалобам. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Стресс-менеджмент.
16	Организационные основы личного приема граждан
17	Работа с анонимными обращениями.
18	Условия и порядок прекращения переписки с заявителем; работа с обращениями, подлежащими рассмотрению в органах прокуратуры и следствия, в судебных органах, в органах исполнения наказаний.
19	Работа с письмами и заявлениями граждан. Порядок и сроки хранения документов. Особенности работы с исходящей корреспонденцией

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Анонимное обращение — обращение

- 1) направленное должностному лицу в форме электронного документа, заверенного только электронной цифровой подписью
- 2) по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя
- 3) в котором присутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя, но невозможно разобрать почерк заявителя

2. Ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности —

- 1) жалоба
- 2) обращение
- 3) запрос
- 4) предложение
- 5) заявление

3. Обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя —

- 1) открытое обращение
- 2) анонимное обращение
- 3) индивидуальное обращение
- 4) процессуальное обращение
- 5) легитимное обращение

4. Учет обращения —

- 1) фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению
- 2) действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц
- 3) принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством
- 4) фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности
- 5) фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения без отражения в государственной правовой статистической отчетности

5. Фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности —

- 1) учет обращения
- 2) прием обращения
- 3) регистрация обращения
- 4) запрос обращения
- 5) рассмотрение обращения

6. Действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц

- 1) учет обращения
- 2) регистрация обращения
- 3) рассмотрение обращения
- 4) запрос обращения
- 5) прием обращения

7. Рассмотрение обращения —

- 1) фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности
- 2) принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством
- 3) действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц
- 4) фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения
- 5) фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Классифицируйте обращение (перечень обращений предоставляется экзаменатором)
2. Приведите примеры типовых ошибок муниципальных служащих в письменных ответах на обращения граждан

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Билет содержит один теоретический вопрос и одно практико-ориентированное задание. Время на подготовку к ответу 30 минут. Объявление итогов производится сразу после сдачи экзамена.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Захаров, Г. Н., Туманова, Л. В.	Обращение в суд в условиях информатизации судопроизводства	Тверь: Тверской государственный университет	2020	http://www.iprbookshop.ru/111579.html
Гребенникова, А. А., Мамлина, Е. А., Полынина, Т. Г.	Управление профессиональным развитием в органах местного самоуправления	Саратов: Вузовское образование	2019	http://www.iprbookshop.ru/87087.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Макарова А.К.	Электронные архивы: отечественный и зарубежный опыт. Монография	Москва: Флинта	2018	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=358759
Гребенникова, А. А., Осипова, И. Н.	Организация работы с кадрами в органах местного самоуправления	Саратов: Вузовское образование	2020	http://www.iprbookshop.ru/91120.html
Кондрашова, Т. В., Куняев, Н. Н., Терентьева, Е. В., Фабричных, А. Г., Куняев, Н. Н.	Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле	Москва: Логос	2016	http://www.iprbookshop.ru/70714.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела (<http://www.vniidad.ru>).

2. Электронная приемная обращений граждан <https://letters.gov.spb.ru/>

3. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» версии 3.3

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска