

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

А.Е. Рудин

« 29 » июня 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.07**

Организация работы с обращениями граждан

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):

кандидат педагогических наук, Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Вильчинская-Бутенко М.Э.

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 с обращениями граждан

**1.2 Задачи дисциплины:**

- формирование системы знаний о сборе, анализе и синтезе информации в работе органов муниципальной власти по работе с обращениями граждан

- 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:

Организация государственных учреждений России

Этика научного исследования

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-1: Способен анализировать информацию и готовить информационно-аналитические материалы</b>
---

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

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

<b>Владеть:</b> 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). <u>Организация приемной</u>		2		10	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>	2		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>	2		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; Практическое занятие: 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	2	20	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. Практическое занятие: Методические рекомендации по составлению ответов на обращения граждан								2	4	18	НИ
Тема 7. Подготовка отчета об итогах работы с обращениями граждан и организаций									2	20	НИ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)								12	8	98	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)									19,5	6,5	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>									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;	Список вопросов для собеседования, тестовые

	<p>- корректно характеризует основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации в муниципальных органах власти, формулирует проблемы в организации хранения, учета, аналитики документов на основе обращений граждан и юридических лиц;</p> <p>- использует различные источники информации и современные электронные технологии для активизации аналитической работы в муниципальных органах власти (подготовка аналитических справок, статей, докладов, обзоров, отчетов)</p>	и практико-ориентированные задания
--	---	------------------------------------

### 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	Личные обращения. Требования регламентации и организация приема граждан и организаций
4	Обращения в форме электронного документа. Обращения на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме
5	Запросы и иные особые виды обращений
6	Структура и штат подразделений по работе с письмами и обращениями граждан. Нормативно-правовое и научно-методическое обоснование. Расчет загрузки и численности персонала
7	Работа с письмами и заявлениями граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений.
8	Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением
9	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. Общественный контроль и его роль в работе с обращениями.
10	Инструменты и меры гражданского и общественного реагирования на обращения и заявления, на действия или бездействие должностных лиц.
11	Учет обращений, жалоб и предложений в законотворческой и нормотворческой деятельности органов власти, в правоприменительной практике.
12	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.
13	Коммуникативные особенности работы с обращениями граждан и организаций.
14	Психологические аспекты в работе с гражданами. Специфика собеседования по жалобам. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Стресс-менеджмент.
15	Организационные основы личного приема граждан
16	Работа с анонимными обращениями.
17	Условия и порядок прекращения переписки с заявителем.
18	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
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Захаров, Г. Н., Туманова, Л. В.	Обращение в суд в условиях информатизации судопроизводства	Тверь: Тверской государственный университет	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/111579.html">http://www.iprbookshop.ru/111579.html</a>
Шибаяев, Д. В.	Организация работы с обращениями граждан	Саратов: Вузовское образование	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/80591.html">http://www.iprbookshop.ru/80591.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Зубач, А. В., Сафоненков, П. Н., Сафоненкова, О. А.	Производство по обращениям граждан в таможенных органах	Саратов: Вузовское образование	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/16676.html">http://www.iprbookshop.ru/16676.html</a>
Галиева, Н. В., Галиев, Ж. К.	Документационное обеспечение управления	Москва: Издательский Дом МИСиС	2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/116986.html">https://www.iprbookshop.ru/116986.html</a>

### 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/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/)

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

### 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