

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2021 11:57:21

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb309ac3da14314173621a10ee37e73fa19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 30.09.2019 г., №2

Рабочая программа дисциплины

Организация работы с обращениями граждан в системе государственного и муниципального управления

Направление подготовки: 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Профиль подготовки: Государственная и муниципальная служба

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 4 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:
экзамен(ы) 5

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	36	36	36	36
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Сам. работа	36	36	36	36
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Рабочая программа дисциплины Организация работы с обращениями граждан в системе государственного и муниципального управления / сост. к.соц.н, доцент, Пясецкая Е.Н.; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 10.12.2014 г. № 1567 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Организация работы с обращениями граждан в системе государственного и муниципального управления" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ профиль Государственная и муниципальная служба

Составитель(и):

к.соц.н, доцент, Пясецкая Е.Н.

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Сформировать у студентов 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
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.11
--------------------	------------

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ОПК-1: владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности****Знать:**

- основные нормативные и правовые документы, необходимые в практике государственного и муниципального управления при организации работы с обращениями граждан;

- методы и навыки поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов при организации работы с обращениями граждан;

Уметь:

- применять на практике навыки поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов, необходимых при организации работы с обращениями граждан в системе государственного и муниципального управления; - организовывать работу с письменными обращениями и личный прием граждан в системе государственного и муниципального управления на основе использования нормативных и правовых документов

Владеть:

- навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов, необходимых при организации работы с обращениями граждан в системе государственного и муниципального управления;

ПК-21: умением определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры**Знать:**

- основные параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, их возможные отклонения в практике государственного и муниципального управления;

Уметь:

- применять на практике навыки анализа и измерения качества управленческих решений и осуществления административных процессов в практике государственного и муниципального управления;

Владеть:

- навыками определения параметров качества управленческих решений и осуществления административных процессов, их возможных отклонений;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Правовые основы организации работы с обращениями граждан	Раздел			
1.1	Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан	Лек	5	6	0
1.2	Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан	Пр	5	4	0

1.3	Нормативное правовое регулирование работы с обращениями граждан	Ср	5	8	0
1.4	Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан.	Лек	5	6	0
1.5	Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан.	Пр	5	8	0
1.6	Деятельность органов власти по рассмотрению обращений граждан.	Ср	5	8	0
Раздел 2. Технологии организации работы с обращениями граждан		Раздел			
2.1	Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти	Лек	5	6	2
2.2	Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти	Пр	5	4	0
2.3	Современные технологии в работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления и государственной власти	Ср	5	10	0
2.4	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами	Лек	5	8	0
2.5	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами	Пр	5	8	2
2.6	Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления	Пр	5	4	0
2.7	Информационно-аналитическая и справочная работа по обращениям граждан в системе государственного и муниципального управления	Лек	5	6	2
2.8	Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами	Ср	5	10	0
2.9	Психологические аспекты в работе с гражданами	Пр	5	8	2
2.10	Психологические аспекты в работе с гражданами	Лек	5	4	0
2.11	Экзамен	Ср	5	0	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

Оценочные материалы для текущей аттестации являются приложением к РПД, рассмотрены и одобрены протоколом заседания кафедры №4 от 20.04.2017г.

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Оценочные материалы для текущей аттестации являются приложением к РПД, рассмотрены и одобрены протоколом заседания кафедры №4 от 20.04.2017г.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Наумов С.Ю., Мокеев М.М., Подсумкова А.А., Гегедюш Н.С. - Государственное и муниципальное управление: учебное пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.	http://www.iprbookshop.ru/57137.html	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	- Теория государства и права. Основы политологии. Государственное и муниципальное управление. Сборник студенческих работ - Москва: Студенческая наука, 2012.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227355	1
Л2.2	Прокофьев С. Е. - Государственное и муниципальное управление в 2 ч. Часть 2. Муниципальное управление: Учебник и практикум - М.: Издательство Юрайт, 2017.	http://www.biblio-online.ru/book/EECAF932-902D-4AB0-A99C-E2908CF13E3B	1
Л2.3	- Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»: нормативные акты - , 2015.	http://www.iprbookshop.ru/18270.html	1
Л2.4	Прокофьев С. Е. - Государственное и муниципальное управление в 2 ч. Часть 1. Государственное управление : учебник и практикум для академического бакалавриата: Учебник и практикум - М: Издательство Юрайт, 2018.	http://www.biblio-online.ru/book/018C326C-243E-49BE-9D73-E53F8438BD1C	1

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Методика проведения социологических исследований
Э2	Методика социологического исследования

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Microsoft Windows 7 Professional(Open License: 47818817)
7.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2007 (Open License: 43219389)
7.3.1.3	Google Chrome (Свободная лицензия BSD)
7.3.1.4	7-Zip (Свободная лицензия GNU LGPL)
7.3.1.5	Microsoft Windows 8 (Договор № 034410000751 2000081 от 12 декабря 2012 года)
7.3.1.6	Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное программное обеспечение)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1	1. Справочная правовая система «Консультант Плюс»
---------	---

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 514, 415, 413, 407, 518, 402, 416, 510.
7.2	Аудитория для самостоятельной работы студентов
7.3	305000, Курская область г. Курск, ул. Радищева, д. № 29, 303, укомплектованная:
7.4	Столов – 55
7.5	Посадочных мест – 55
7.6	Моноблок (ASUS ET2220I) – 28 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимся на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей кафедры.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры. Студентам необходимо перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы; на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы). Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции; перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам.

Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Студентам следует: приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию; до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия; при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно- правовые акты и материалы правоприменительной практики; теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе; в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения; в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов; на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю. Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного

решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии.

Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.