


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рюмшина Елена Владимировна
Должность: И.о. декана информационно-библиотечного факультета
Дата подписания: 26.08.2021 16:34:34
Уникальный программный ключ:
e81ae556189bc39dfa2f777000995a0484ae179f

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Информационно-библиотечный факультет
Кафедра документоведения и проектной деятельности

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
документоведения
и проектной
деятельности

Е.В.Рюмшина 
26.08.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.03 Организация оказания услуг и работ с обращениями граждан в органах
государственной власти и местного самоуправления**

Направление подготовки **46.03.02 – Документоведение и архивоведение**

Профиль подготовки **Документирование кадровой деятельности в
организации**

Квалификация (степень) выпускника - **бакалавр**

Форма обучения - **заочная**

Краснодар 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 – Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2020г. №1343, и основной образовательной программой.

Рецензенты:

Доктор педагогических наук,
профессор кафедры библиотечно-
библиографической деятельности

Н.Л. Голубева

Главный специалист отдела правовой, организационной
и кадровой работы Департамента образования
администрации МО г. Краснодар

Т.А. Куликова

Составитель:

Рюмшина Е.В., канд. пед. наук, доцент кафедры документоведения и проектной
деятельности

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании
кафедры документоведения и проектной деятельности 26 августа 2021 г., протокол
№ 1.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена и рекомендована к
использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО
«КГИК» 26 августа 2021 г., протокол № 1.

© Рюмшина Е.В., 2021

© ФГБОУ ВО «КГИК», 2021

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины
4. Структура и содержание дисциплины
 - 4.1. Структура дисциплины:
 - 4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы
5. Образовательные технологии
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:
 - 6.1. Контроль освоения дисциплины
 - 6.2. Оценочные средства
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Периодические издания
 - 7.4. Интернет-ресурсы
 - 7.5. Методические указания и материалы по видам занятий
 - 7.6. Программное обеспечение
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация оказания услуг и работ с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления» является формирование представлений о сущности и технологиях работы с обращениями граждан.

Задачи: передача студентам теоретических знаний о технологиях работы с обращениями граждан, овладение знаниями, компетенциями и навыками в области работы с обращением населения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии со структурой учебного плана по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, «Организация оказания услуг и работа с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления» входит в состав обязательных дисциплин вариативной части профессионального цикла. Дисциплина «Организация оказания услуг и работа с обращениями граждан» расширяет и углубляет знания, умения и навыки, определяемые содержанием базовых дисциплин в области организации документационного обеспечения управления, организации государственных учреждений.

Дисциплины, необходимые для освоения данной учебной дисциплины: «Современная организация государственных учреждений в России».

В начале освоения дисциплины «Организация оказания услуг и работ с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления» студент должен:

1) **Знать:**

основы делового общения, теоретические основы социологии, основы современной организации государственных учреждений в России.

2) **Уметь:**

осуществлять индивидуальную и поисковую деятельность при анализе основных проблем в области социальных коммуникаций, выбирать адекватные задачам методы и формы их решения.

3) **Владеть:** базовыми знаниями организации и технологий документационного обеспечения управления.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей: «Кадровое делопроизводство и архивы по личному составу».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) универсальных (УК)

УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

б) профессиональных (ПК)

ПК-2 Организация работы с документами в условиях традиционного и электронного документооборота.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

Знать:

- нормативно-правовые основы обеспечения работы с обращениями граждан;
- технологии работы с обращениями граждан;
- особенности психосоциальной оптимизации работы с обращениями граждан;

Уметь:

- анализировать и классифицировать обращения граждан;
- осуществлять анализ проблемных ситуаций обращения граждан;
- применять психосоциальные знания на практике;

Владеть:

- навыками документационного обеспечения работы с гражданами;
- навыками организации приема граждан;
- набором различных стратегий поведения в ситуации обращения граждан.

Приобрести опыт деятельности по организации оказания услуг и работе с обращениями граждан

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единицы (288 часов).

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Л	ПЗ	И З	СР	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1.	Раздел 1. Работа с обращениями граждан как институт обращений в России	6		1	2		75	Опрос Задания для конспектирования
2.	Раздел 2. Технологии работы с обращениями граждан	6		1	2		63	Зачет Задания для конспектирования
3.	Раздел 3. Коммуникативная механика	7		2	4		102	Проверка практического задания
	ИТОГО			4	8		240	36 экзамен
	Всего							288

4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем	Формируемые
-----------------------------	-------------------------------	-------	-------------

	(темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	часов / з.е.	компе- тенции (по теме)
1	2	3	4
6 семестр			
Раздел 1. Работа с обращениями граждан как институт обращений в России			
Тема 1.1 История становления института обращений граждан	<u>Лекция: История становления института обращений граждан.</u> Формирование законодательных норм обращений в 9-13 веках. Влияние реформ Петра 1 на формирование порядка работы с обращениями граждан. Коллежская система рассмотрений обращений	1	УК-11 ПК-2
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение лекционного материала 2.Изучение информации основной и дополнительной литературы 3.Изучение информации интернет-ресурсов	20	
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Диагностика личностных ресурсов специалиста по обращениям граждан 2 часа 2.преОценочные стереотипы восприятия и понимания людьми друг друга 2 часа	1	
Тема 1.2 Модернизация института обращений	<u>Лекция: Модернизация института обращений</u> Работа с обращениями в министерской системе управления. Работа с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР. Порядок работы с обращениями граждан СССР в 1950-1980-е годы	1	УК-11 ПК-2
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение информации интернет-ресурсов 2.Подготовка к семинарским и практическим занятиям 3.Подготовка к дискуссии методом активного диалога	20	
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Анализ коммуникативных способностей 2.Навыки социального взаимодействия	1	
Тема 1.3 Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан	<u>Лекция: Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан</u> Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации. Предметные определения, установленные типовыми регламентами и федеральными законами. Работа прокуратуры с обращениями граждан		УК-11 ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Личное обаяние и общение 2.Помехи в общении	1	
	<u>Самостоятельная работа</u>	20	

	1.Изучение информации интернет-ресурсов 2.Подготовка к семинарским и практическим занятиям 3.Подготовка к дискуссии методом активного диалога		
Раздел 2. Технологии работы с обращениями граждан			
Тема 2.1 Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	<u>Лекция: Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти</u> Организация работы с обращениями граждан. Рассмотрение обращений граждан. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан		УК-11 ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Рассмотрение обращений руководителем 2.Личный прием граждан 3. Ведущая модальность в общении	1	
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение лекционного материала 2.Подготовка к семинарским занятиям 3.Подготовка к дискуссии методом активного диалога	20	
Тема 2.2 Особенности личного и документального обращения	<u>Лекция: Особенности личного и документального обращения</u> Особенности личного приема в ситуации обращений граждан. Работа документоведа с сотрудниками организации. Работа с посетителями		УК-11 ПК-2
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение лекционного материала 2.Изучение информации основной и дополнительной литературы 3.Изучение информации интернет-ресурсов 4.Подготовка к семинарским занятиям	20	
Тема 2.3 Организация работы с обращениями граждан в трудных ситуациях общения	<u>Лекция: Организация работы с обращениями граждан в трудных ситуациях общения</u> Возрастные особенности поведения клиента. Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с признаками алкоголизма и наркомании. Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с ограничениями здоровья.		УК-11 ПК-2
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение лекционного материала 2.Изучение информации основной и дополнительной литературы 3.Изучение информации интернет-ресурсов 4.Подготовка к семинарским занятиям	38	
7 семестр			
Раздел 3. Коммуникативная механика			

Тема 3.1 Коммуникационный процесс как обмен информационным взаимодействием	<u>Лекция: Коммуникационный процесс как обмен информационным взаимодействием</u> Барьеры коммуникации. Классификация человеческих контактов. Социальные установки личности	1	УК-11 ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Искусство полемики 2.Искусство отвечать 3.Доминантность / недоминантность в общении	1	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Подготовка к дискуссии	20	
Тема 3.2 Закономерности психической деятельности в процессе обращений граждан	<u>Лекция: Закономерности психической деятельности в процессе обращений граждан</u> Правила бесконфликтного общения в ситуации обращений граждан. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации. Принципы общения в ситуации обращений граждан. Проявления системы показателей неискреннего общения на психофизиологическом уровне функционирования психики. Проявления системы показателей неискреннего общения на психологическом уровне функционирования психики. Проявления системы показателей неискреннего общения на социально-психологическом уровне функционирования психики	1	УК-11 ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Просмотр учебного фильма «Интуиция человека» 2.Психическое состояние клиента 3.Атрибуты внешности клиента	1	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Подготовка к коллективной дискуссии	36	
Тема 3.3 Практические моменты работы с гражданами	<u>Лекция: Практические моменты работы с гражданами</u> Эмоциональные состояния в ситуации обращений граждан. Правило эффективной просьбы. Общение с посетителями в ситуации раппорта. Условия полноценного слушания в ситуации обращений граждан. Нереплексивное слушание в ситуации обращений граждан. Резюмирование и выяснение в ситуации обращений граждан. Особенности голоса и речи. Особенности неречевых сигналов позы и жеста. Самопозиционирование при помощи специфических эффектов.		УК-11 ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Установление и развитие отношений с клиентом 2.Коммуникативная техника воздействия на клиента 3.Ведение беседы в проблемной ситуации 4.Эффективное общение и рациональное поведение в	1	

	конфликте		
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Подготовка к коллективной дискуссии	20	
Тема 3.4 Издержки профессионального взаимодействия в ситуации обращения граждан	<u>Лекция: Издержки профессионального взаимодействия в ситуации обращения граждан</u> Феномен «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности специалистов по работе с обращением граждан. Факторы риска «эмоционального выгорания». Стратегии преодоления «эмоционального выгорания». Личностные, поведенческие и социальные ресурсы преодоления выгорания. Модели и стратегии преодолевающего поведения как ресурс стрессоустойчивости. Навыки психической саморегуляции как внутренний ресурс.		УК-11 ПК-2
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Творческое разрешение конфликтов 2.Альтернативы гневу 3.Диагностика уровня выгорания специалиста 4.Развитие стрессоустойчивости специалиста по работе с обращениями граждан	1	
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Изучение информации интернет-ресурсов Подготовка к семинарским занятиям	26	
Итого		252	
Вид итогового контроля		36	экзамен
ВСЕГО:		288	

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

Лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции.

Практические занятия: занятия с элементами тренинга и деловой игры.

Самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя;

6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Контроль освоения дисциплины

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- устный опрос
- письменные задания (рефераты);

Рубежный контроль предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:

- устные ответы,
- письменные работы,
- практические работы,
- оценка выполнения самостоятельной работы студентов:
- работа с первоисточниками,
- реферативная.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме тестирования.

6.2. Оценочные средства

6.2.1. Примеры тестовых заданий:

1.«Челобитная» это?

- 1.просьба
- 2.жалоба
- 3.выбивание пыли
- 4.выбивание из сил

2.В Московском царстве сформировалось юридическое правило:

- 1.челобитная должна решаться в соответствующих государственных учреждениях
- 2.челобитная должна решаться царем
- 3.челобитная должна решаться князьями

3.Сроки рассмотрения письменных челобитий по регламенту 1720 года?

- 1.10 месяцев
- 2.6 месяцев
- 3.1 месяц

4.Кто ввел гербовую бумагу для исполнения делопроизводства?

- 1.Царь Федор Алексеевич
- 2.Царь Петр Первый
- 3.Царь Иван Третий

4. Царь Михаил Федорович Романов

5. Кто проводил политику увеличения административных учреждений в целях ускорения рассмотрения челобитных?

1. Елизавета Первая
2. Анна Иоановна
3. Екатерина Вторая
4. Екатерина Первая

6.2.2 Контрольные вопросы для проведения текущего контроля

Тема 1: Работа с обращениями граждан как институт обращений в России

1. История становления института обращений граждан
2. Модернизация института обращений
3. Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан

Тема 2: Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан

1. Виды обращений
2. Организация работы с обращениями граждан: прием, первичная обработка.
3. Регистрация обращений с помощью регистрационных форм
4. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки
5. Рассмотрение обращений руководителем организации
6. Сбор и анализ документов, связанных с рассмотрением обращений. Подготовка письменного ответа заявителю о вынесенном решении
7. Завершение рассмотрения обращения
8. Организация и ведение документации личного приема граждан
9. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан
10. Аналитическая работа

Тема 3: Коммуникативная механика

1. Творчество как вариант сублимации конфликтов
2. Виды внутриличностного конфликта
3. Роль творчества в разрешении конфликтов
4. Профилактика и разрешение конфликтов
5. Сущность, структура и цели влияния на слушающего
6. Виды влияния на слушающего
7. Способы противодействия влиянию на слушающего
8. Манипуляция как вид психологического воздействия на слушающего
9. Понятие полемики и спора
10. Общие принципы полемики
11. Логические законы необходимые полемисту
12. Основные полемические приемы
13. Роль эмоций в полемике

6.2.3 Тематика эссе, рефератов, презентаций

1. Право гражданина на защиту от неправильных решений рассмотрения обращений.
2. Организация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях.
3. Обращения граждан в Федеральные органы исполнительной власти.
4. Понятие и виды обращений граждан в Российской Федерации.
5. Правила работы с обращениями граждан.
6. Прием и рассмотрение жалоб в органах советского государственного управления.
7. Советское законодательство о жалобах и заявлениях.
8. Работа с обращениями граждан в европейских странах.
9. Обращения граждан в европейский суд.
10. Обращения граждан в Государственную думу.

11. Обращения граждан к городским депутатам.
12. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.
13. Делопроизводство по устным обращениям граждан.
14. Обращения граждан в городскую администрацию.
15. Электронная приемная обращений граждан.
16. Интернет – приемная.
17. История челобитного приказа.
18. Деятельность Екатерины Второй по совершенствованию порядка подачи и рассмотрения прошений.
19. Рассмотрение прошений и жалоб в министерской системе делопроизводства в России 19в.
20. Канцелярия Его императорского Величества по принятию решений при Николае Втором.
21. Система государственных учреждений для рассмотрения решений и жалоб в России в начале 20 века.
22. Формирование государственных органов по рассмотрению жалоб трудящихся в период советской власти.
23. Бюро жалоб СССР.
24. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращения.
25. Организация хранения материалов по рассмотрению обращений граждан.
26. Информационно-аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

6.2.4. Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Формирование законодательных норм обращений в 9-13 веках
2. Влияние реформ Петра 1 на формирование порядка работы с обращениями граждан
3. Коллежская система рассмотрений обращений
4. Работа с обращениями в министерской системе управления
5. Работа с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР
6. Порядок работы с обращениями граждан СССР в 1950-1980-е годы
7. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации
8. Предметные определения, установленные типовыми регламентами и федеральными законами
9. Работа прокуратуры с обращениями граждан
10. Организация работы с обращениями граждан
11. Рассмотрение обращений граждан
12. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан
13. Особенности личного приема в ситуации обращений граждан.
14. Работа документоведа с сотрудниками организации.
15. Работа с посетителями.
16. Барьеры коммуникации.
17. Классификация человеческих контактов.
18. Социальные установки личности.
19. Правила бесконфликтного общения в ситуации обращений граждан.
20. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.
21. Принципы общения в ситуации обращений граждан.
22. Эмоциональные состояния в ситуации обращений граждан.
23. Правила эффективной просьбы.
24. Общение с посетителями в ситуации раппорта.
25. Условия полноценного слушания в ситуации обращений граждан.

- 26.Нерефлексивное слушание в ситуации обращений граждан.
- 27.Резюмирование и выяснение в ситуации обращений граждан.
- 28.Невербальные проявления личности в ситуации обращений граждан Особенности дыхания.
- 29.Самопозиционирование при помощи специфических эффектов.
- 30.Проявления системы показателей неискреннего общения на психофизиологическом уровне функционирования психики.312.Проявления системы показателей неискреннего общения на психологическом уровне функционирования психики.
- 32.Проявления системы показателей неискреннего общения на социально-психологическом уровне функционирования психики.
- 33.Возрастные особенности поведения клиента.
- 34.Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с признаками алкоголизма и наркомании.
- 35.Профессиональная деятельность документоведа в ситуации обращения людей с ограничениями здоровья.

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

7.1. Основная литература

1. **Гордукалова, Г.Ф.** Документоведение [Текст] : учебник. Ч.1 : Общее документоведение / Г. Ф. Гордукалова, Т.В. Захарчук, Е.А. Плешкевич. - СПб : Профессия, 2013. - 319 с. - (Учебник для бакалавров). - ISBN 978-5-904757-60-1 (Изд-во "Профессия")
2. **Документоведение** [Текст] : учеб. и практикум для академич. бакалавриата / под ред. Л. А. Дорониной. - М. : Юрайт, 2016. - 308 с. - ISBN 978-5-9916-7781-3
3. **Кузнецов, И.Н.** Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д : Феникс, 2014. - 335 с. - (Высш. образование). - ISBN 978-5-222-22496-0 (Изд-во "Феникс")
4. **Бардаев, Э.А.** Документоведение [Текст] : учебник / Э. А. Бардаев. - М. : Академия, 2013. - 333 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-7695-8492-3 (Изд-во "Академия")

7.2. Дополнительная литература

- 1.Бачило И.Л. Организация советского государственного управления: правовые проблемы. - М., 1984.
- 2.Березовская С.Г. Охрана прав граждан советской прокуратурой. - М., 1964.
- 3.Загряцков М.Д. Административная юстиция и право жалобы в теории и законодательстве. - М., 1924.
- 4.Козлов Ю.М. Приём и рассмотрение жалоб и заявлений трудящихся в органах советского государственного управления. - М., 1955.
- 5.Мальков В.В. В учреждение поступила жалоба. - М., 1972.
- 6.Мальков В.В. Общественный контроль в советском государственном управлении. - М., 1965.
- 7.Мальков В.В. Советское законодательство о жалобах и заявлениях. - М., 1967.
- 8.Миронов М.А. Власть и народ: обратная связь. - М., 1999.
- 9.Миронов М.А. Обращения граждан как элемент системы защиты прав человека и основных свобод: право и практика. - М., 2001.
- 10.Омельченко О.А."Законная монархия" Екатерины II. - М., 1993.
- 11.Павлов А.С. Советская Конституция действует: закон и социальная практика. - М., 1984.
- 12.Петров Г.И. Об административной охране прав граждан СССР // Проблемы гражданского и административного права. - Л., 1962.
- 13.Ремнёв В.И. Предложения, заявления и жалобы граждан. - М., 1972.

14.Хаманёва Н.Ю. Право жалобы граждан в европейских социалистических странах. - Казань, 1984.

Нормативные акты:

- 1.Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 года "О положении дел с разбором жалоб трудящихся.
- 2.Положение об отделе писем и приёма граждан Департамента делопроизводства Министерства юстиции Российской Федерации, утв. 12 сентября 2000 г. (не опубликовано).
- 3.Порядок работы с обращениями граждан в Отделе по работе с обращениями граждан Аппарата Правительства РФ утв. 9 декабря 2000 г. (не опубликовано, ДСП).
- 4.Постановление Правительства РФ от 18 июня 1998 г. №604 "Вопросы организации деятельности Правительства Российской Федерации" с Регламентом Правительства РФ и Положением об Аппарате Правительства РФ ("РОССИЙСКАЯ ГАЗЕТА" 16 ИЮЛЯ 1998 ГОДА).
- 5.Приказ Министерства юстиции РФ от 23 августа 2000 г. №250 "Об утверждении Положения о Департаменте делопроизводства Министерства юстиции Российской Федерации" (не опубликовано, ДСП).
- 6.Приказ Министерства юстиции РФ от 28 июня 2001 г. №191 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве юстиции Российской Федерации" (не опубликовано, ДСП).
- 7.Приказ Руководителя Аппарата Правительства РФ от 8 ноября 2000 г. №1234 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Аппарате Правительства Российской Федерации" (не опубликовано, ДСП).
- 8.Указ Президента РФ от 3 апреля 1997 г. №288 "Об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан" ("РОССИЙСКАЯ ГАЗЕТА" N 71, 10.04.97).
- 9.Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" ("СВОД ЗАКОНОВ СССР" Т.1, С.373).
- 10.Федеральный Закон от 25 января 1995 г. №24-ФЗ "Об информации, информатизации и защите информации" ("РОССИЙСКАЯ ГАЗЕТА", N 39, 22.02.95).

7.3. Периодические издания

- 1.Социологические исследования
- 2.Делопроизводство
- 3.Практика муниципального управления
- 4.Отечественная история

7.4. Интернет-ресурсы

1. Сайт Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю [Электронный ресурс]. – URL: <http://23.rospotrebnadzor.ru>
- 2.Сайт Администрации Краснодарского края [Электронный ресурс]. – URL: <http://admkrain.krasnodar>
- 3.Официальный интернет-портал администрации муниципального образования город Краснодар и городской думы Краснодара [Электронный ресурс]. – URL: www.krd.ru/gorodskaya_duma
- 4.Портал по социальной работе [Электронный ресурс]. – URL: <http://socioline.ru>
5. Электронная библиотека социологического факультета МГУ [Электронный ресурс]. – URL: <http://lib.socio.msu.ru>
6. Электронная библиотека по социологии [Электронный ресурс]. – URL: <http://socio.rin.ru>
75. Образовательные ресурсы Интернета [Электронный ресурс]. – URL: <http://alleng.ru>

7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

Тематика контрольных работ для студентов заочной формы обучения

- 1.Право гражданина на защиту от неправильных решений рассмотрения обращений.
- 2.Организация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях.

3. Обращения граждан в Федеральные органы исполнительной власти.
4. Понятие и виды обращений граждан в Российской Федерации.
5. Правила работы с обращениями граждан.
6. Прием и рассмотрение жалоб в органах советского государственного управления.
7. Советское законодательство о жалобах и заявлениях.
8. Работа с обращениями граждан в европейских странах.
9. Обращения граждан в европейский суд.
10. Обращения граждан в Государственную думу.
11. Обращения граждан к городским депутатам.
12. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.
13. Делопроизводство по устным обращениям граждан.
14. Обращения граждан в городскую администрацию.
15. Электронная приемная обращений граждан.
16. Интернет – приемная.
17. История челобитного приказа.
18. Деятельность Екатерины Второй по совершенствованию порядка подачи и рассмотрения прошений.
19. Рассмотрение прошений и жалоб в министерской системе делопроизводства в России 19в.
20. Канцелярия Его императорского Величества по принятию решений при Николае Втором.
21. Система государственных учреждений для рассмотрения решений и жалоб в России в начале 20 века.
22. Формирование государственных органов по рассмотрению жалоб трудящихся в период советской власти.
23. Бюро жалоб СССР.
24. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращения.
25. Организация хранения материалов по рассмотрению обращений граждан.
26. Информационно-аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

7.6. Программное обеспечение

1. Adobe Master Collection CS 6
2. MS Windows версии XP, 7,8,10
3. MS office professional plus 2007 MS office professional plus 2010
4. Гарант
5. Консультант +

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

К материально-техническому обеспечению дисциплины относятся: книжный фонд библиотеки, компьютерный класс, электронные учебники на магнитных носителях, видеофильмы, а также презентации занятий в электронном виде.

**Дополнения и изменения
к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)**

на 20__-20__ уч. год

СОГЛАСОВАНО:
Проректор по учебной работе
_____ С.А. Трехбратова
«___» _____ 20__ г.

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- _____;
- _____;
- _____.
- _____;
- _____;
- _____.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры _____

_____ (наименование)

Протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.

Исполнитель(и):

_____/_____/_____/_____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)
(дата)

_____/_____/_____/_____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)
(дата)

Заведующий кафедрой

_____/_____/_____/_____
(наименование кафедры) (подпись) (Ф.И.О.)
(дата)