

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

«Обращение граждан в органы государственной власти»

по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

1. Цели освоения дисциплины

Целью данного курса является ознакомление будущих управленцев с закрепленным в законодательстве России порядком работы с жалобами и обращениями граждан, а также ориентация на самое квалифицированное разрешение проблемной ситуации в процессе рассмотрения обращений и предложений.

2. Требования к уровню освоения содержания дисциплины.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1: умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения

ПК-5: умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

ПК-7: умение моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления

ПК-24: владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам

3. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: нормативную правовую базу, регулиующую порядок рассмотрения обращений и предложений (в том числе сроки рассмотрения); основные требования по оформлению документов.

уметь: ориентироваться в проблемных теоретических и практических вопросах, возникающих в ходе рассмотрения жалоб или обращений; разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной и муниципальной службы

владеть: необходимой терминологией; организацией работы по жалобам и обращениям; практическими умениями и навыками по составлению документов, необходимых для рассмотрения жалобы или обращения; технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг.

4. Содержание дисциплины.

Понятие и виды обращений. Современное законодательное регулирование в сфере обращений граждан. Требования к письменным обращениям граждан. Порядок регистрации письменных обращений граждан. Рассмотрение письменных обращений граждан. Особенности рассмотрения обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления в электронном виде. Особенности обращений граждан по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления. Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России

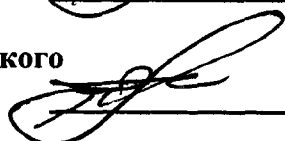
Разработчик: Фурман Е.Н.

**Зав. кафедрой государственного
и муниципального управления
Председатель Межкафедрального**

**координационного учебно-методического
совета**



И.В. Анциферова



И.В. Анциферова