

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Уржумова Ольга Владимировна

Должность: Заведующая кафедрой информационно-библиотечной деятельности и документоведения

Дата подписания: 12.09.2023 10:32:23

Уникальный программный ключ:

bbd2194e920f2e8a83e7c9c0f19946f0fa3083c2

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.Рюмина 

25.08.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.ДВ.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ВИРТУАЛЬНЫХ
ПРИЕМНЫХ И КОЛЛ-ЦЕНТРОВ**

Направление подготовки (профиль)	46.04.02 Документоведение и архивоведение (Управление документами в органах государственной власти и местного самоуправления)
--	---

Форма обучения - заочная

**Краснодар
2022**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2020 года, приказ № 1345 и основной образовательной программой.

Рецензенты:

Доктор педагогических наук,
профессор кафедры библиотечно-
библиографической деятельности

Н.Л. Голубева

Начальник 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 25 августа 2022 г., протокол № 1.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «26» августа 2022 г., протокол № 1.

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 работы виртуальных приемных и колл-центров» является углубление знаний 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 виртуальных приемных и колл-центров.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В соответствии со структурой учебного плана по направлению подготовки 46.04.02 Документоведение и архивоведение, «Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» входит в состав обязательных дисциплин базовой части профессионального цикла. Дисциплина «Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» 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: «Документирование управленческой деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления».

В начале освоения дисциплины «Организация работы виртуальных приемных и колл-центров» 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: «Информационные коммуникации и системы в документоведении и архивоведении».

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):

ПК-3 Проектирование единой системы хранения документального фонда организации.

Знать: Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации, методические документы, действующие стандарты, используемые в сфере управления электронной документацией;

Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам архивного дела;

Методические документы и национальные стандарты по вопросам архивного дела.

Уметь:

Классифицировать информацию и руководить построением информационно-справочных систем и баз данных организации;

Разрабатывать проекты в области электронного документооборота и межведомственного электронного взаимодействия.

Владеть:

Методами проектирования единой системы хранения документального фонда организации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часа).

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 гражданами как институт обращений в России. Виртуальные приемные	2		2	4		66	Опрос Задания для конспектирования зачет
2.	Раздел 2. Технологии работы в колл-центре	3		2	4		20	Зачет Задания для конспектирования
3.	Раздел 3. Коммуникативная механика	3		4	2		22 18	Проверка практического задания
	ИТОГО			8	10		126	Экзамен
	Всего							144

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
2 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	ПК-3
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение лекционного материала 2.Изучение информации основной и дополнительной литературы 3.Изучение информации интернет-ресурсов	10	
	<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	ПК-3
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение информации интернет-ресурсов 2.Подготовка к семинарским и практическим занятиям 3.Подготовка к дискуссии методом активного диалога	6	
	<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	1	ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Личное обаяние и общение 2.Помехи в общении	1	
	<u>Самостоятельная работа</u> 1.Изучение информации интернет-ресурсов 2.Подготовка к семинарским и практическим занятиям	50	

	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	1	ПК-3
	<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	10	
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	1	ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Развитие чувствительности 2.Условия эффективной просьбы 3.Невербальное общение и проблема эмоционального самовыражения	1	
	<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	10	
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.	1	ПК-3
	<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	10	
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Осознание закономерностей процесса общения 2.Полноценное слушание 3.Конструктивные и деструктивные формы влияния на слушающего	1	

3 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	0,5	ПК-3
	<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	6	
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	0,5	ПК-3
	<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	6	
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. Нерелексивное 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.	0,5	ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1.Установление и развитие отношений с клиентом 2.Коммуникативная техника воздействия на клиента	1	

	3.Ведение беседы в проблемной ситуации 4.Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте		
	<u>Самостоятельная работа</u> Изучение лекционного материала Изучение информации основной и дополнительной литературы Подготовка к коллективной дискуссии	12	
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.	0,5	ПК-3
	<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	8	
Итого		126	
Вид итогового контроля		18	экзамен
ВСЕГО:		144	

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. Нереплексивное 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.
31. 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 2023-2024 уч. год**

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- Обновлен список основной и дополнительной литературы.
- Внесены изменения в тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы.
- Внесены изменения в оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

- _____.
- _____.
- _____.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры информационно-библиотечной деятельности и документоведения
Протокол № 1 от «28» августа 2023 г.

Исполнитель(и):

Доцент кафедры ИБДиД/  /А.С. Матвеева/ 28.08.23г.

Заведующий кафедрой ИБДиД/  /О.М. Уржумова/ 28.08.2023г.