

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
Социально-гуманитарный факультет  
*И.В. Цевелева* Цевелева И.В.  
«29» июня 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация работы с обращениями граждан»

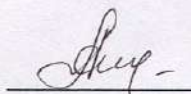
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль) образовательной программы	Документационное обеспечение управления организацией
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2021
Форма обучения	Очная форма
Технология обучения	Традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
3	5	3

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачёт	Кафедра «История и культурология»

Разработчик рабочей программы:

Доцент, Кандидат исторических наук



Абабкова Н.Н.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой

Кафедра «История и культурология»



Петрунина Ж.В.

## 1 Введение

Рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Документационное обеспечение управления организацией» по направлению подготовки «46.03.02 Документоведение и архивоведение».

Практическая подготовка реализуется на основе:

Профессиональный стандарт 07.004 «СПЕЦИАЛИСТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ».

Обобщенная трудовая функция: А Документационное обеспечение управления организацией.

ТД-1 Выполнение операций по предварительному рассмотрению и регистрации документов организации, НЗ-1 Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере документационного обеспечения управления, НУ-3 Контролировать выполнение процедур движения и обработки документов, используемых в документационном обеспечении управления организации.

Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сформировать представление об эволюции работы по обращениям граждан в нашей стране.</li> <li>- Дать научное представление о современных подходах к работе с данной категорией документов.</li> <li>- Сформировать навыки работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив.</li> <li>- Рассмотреть организационные вопросы личного приема граждан.</li> </ul>
Основные разделы / темы дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан</li> <li>2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан</li> <li>3. Личный прием граждан</li> </ol>

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Профессиональные</b>		
ПК-2 Способен организовывать документооборот в	ПК-2.1 Знает стандарты в области работы с документацией и информацией в организации, состав локальных	Знать законодательные и нормативные

организации	<p>нормативных актов организации</p> <p>ПК-2.2 Умеет выполнять работы с документами в рамках процедур, установленных в организации, создавать базы данных по организационно-распорядительным документам организации и осуществлять контроль их ведения</p> <p>ПК-2.3 Владеет навыками организация передачи документов между уровнями управления, руководством, исполнителями в организации, ведения регистрационных и учетных форм документов организации</p>	<p>правовые акты Российской Федерации в сфере документационного обеспечения управления, в работе с обращениями граждан.</p> <p>Уметь выполнять операции по предварительному рассмотрению и регистрации письменных документов по обращениям граждан Владеть навыками контроля выполнения процедур движения и обработки документов, используемых в документационном обеспечении управления организации.</p>
-------------	---	---

### 3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» изучается на 3 курсе, 5 семестре.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к вариативной части.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки и / или опыт практической деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин / практик: «Учебная практика (ознакомительная практика)».

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Организация работы с обращениями граждан», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Аудиовизуальные и электронные архивы».

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» частично реализуется в форме практической подготовки.

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся активной гражданской позиции, уважения к правам и свободам человека, знания правовых основ и законов, воспитание чувства ответственности или умения аргументировать, самостоятельно мыслить, развивает творчество, профессиональные умения или творчески развитой личности, системы осознанных знаний, ответственности за выполнение учебно-производственных заданий и т.д.

**4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 з.е., 108 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего</b>	64
<b>В том числе:</b>	
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками), в том числе в форме практической подготовки:	32 0
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), в том числе в форме практической подготовки:	32 10
<b>Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа</b> , включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	44
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачёт	0

**5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы**

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			СРС
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	

<b>1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан</b>				
Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан. Обращения граждан в новой и новейшей истории: законодательно-нормативный аспект.	2	2	-	3
Формирование правовых норм о порядке обращений в XI-XXвв.	2	2	-	3
Нормативно-методическая база и организационные формы работы с обращениями граждан на современном этапе. Правовое регулирование прав и свобод граждан России.	2	2*	-	3
Институт права граждан на обращение как форма защиты их прав и законных интересов.	2	2	-	3
<b>2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан</b>				
Основные задачи службы ДОУ по организации работы с обращениями граждан, ее особенности. Этапы делопроизводства: прием, регистрация, исполнение, контроль.	4	4	-	4
Порядок ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.	4	4*	-	4
Формирование и хранение дел с обращениями граждан	4	4*	-	4
Информационные технологии в работе с обращениями граждан	4	4	-	4
<b>3. Личный прием граждан</b>				
Организация личного приема, специфика работы с устными обращениями граждан.	2	2	-	4
Ведение личного приема граждан. Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления, в архивах.	2	2	-	4
Достоинства и недостатки личного приема граждан	2	2	-	4

Социально-психологические основы работы с обращениями граждан	2	2	-	4
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>44</b>

\*реализуется в форме практической подготовки

### **6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

<b>Компоненты самостоятельной работы</b>	<b>Количество часов</b>
Изучение теоретических разделов дисциплины	15
Подготовка к занятиям семинарского типа	15
Подготовка и оформление контрольной работы	14
	44

### **7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации представлен в Приложении 1.

Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), практике хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

### **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

#### **8.1 Основная литература**

1. Шибает, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шибает. - Саратов : Вузовское образование, 2019. - 105 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html> (дата обращения: 23.04.2021). - Режим доступа: по подписке.

2. Нарутто, С. В. Обращение граждан в органы публичной власти : учебник / С. В. Нарутто. - Москва : Норма : ИНФРА-М, 2021. - 496 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215746> (дата обращения: 23.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Анзорова, С. П. Организация труда государственных и муниципальных служащих : учебное пособие / С. П. Анзорова, С. Г. Федорчукова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 160 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1151473> (дата обращения: 23.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

4. Акмалова, А. А. Обеспечение прав человека в деятельности правоохранительных органов : учебник / А. А. Акмалова, В. М. Капицын. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 395 с. //

Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1150315> (дата обращения: 26.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

5. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. - Москва : Университет «Синергия», 2020. - 132 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/101344.html> (дата обращения: 26.04.2021). - Режим доступа: по подписке.

6. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 461 с. // Юрайт : электронно-библиотечная система. - URL: <https://urait.ru/bcode/468462> (дата обращения: 26.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

## 8.2 Дополнительная литература

1. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев [и др.] ; под ред. С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 608 с. // Юрайт : электронно-библиотечная система. - URL: <https://urait.ru/bcode/476958> (дата обращения: 26.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Бойко, Н. С. Муниципальное право : учебное пособие для вузов / Н. С. Бойко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 430 с. // Юрайт : электронно-библиотечная система. - URL: <https://urait.ru/bcode/468046> (дата обращения: 26.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Приходько, Т. В. Защита прав в Конституционном Суде Российской Федерации и Европейском Суде по правам человека : учебное пособие для вузов / Т. В. Приходько. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 177 с. // Юрайт : электронно-библиотечная система. - URL: <https://urait.ru/bcode/467375> (дата обращения: 26.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

4. Права человека : учебник / отв. ред. Е. А. Лукашева. -3-е изд., перераб. - Москва : Норма : ИНФРА-М, 2021. - 512 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1405421> (дата обращения: 26.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

5. Защита интересов предпринимателей при осуществлении контроля (надзора) : учебное пособие / сост. М. Ю. Осипов. - Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 214 с. IPRbooks : электронно-библиотечная система. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/101516.html> (дата обращения: 26.04.2021). - Режим доступа: по подписке.

## 8.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM Договор № 4997 эбс ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 004 6311 244 от 13 апреля 2021 г. (с 17 апреля 2021 г. по 16 апреля 2022 г.)

2 Электронно-библиотечная система IPRbooks Лицензионный договор № ЕП 44/4 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе IPRbooks ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010 003 6311 244 от 05 февраля 2021 г. (с 27 марта 2021 г. по 27 марта 2022 г.)



3 Образовательная платформа "Юрайт". Договор № ЕП44/2 на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ИКЗ 21 1 2727000769 270301001 0010001 6311 244 от 02 февраля 2021 г. (с 07 февраля 2021 г. по 07 февраля 2022 г.)

4 Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Договор № ЕП 44/3 на оказание услуг доступа к электронным изданиям ИКЗ 211 272 7000769 270 301 001 0010 002 6311 244 от 04 февраля 2021 г. (с 04 февраля 2021 г. по 04 февраля 2030 г.)

5 Справочная правовая система Консультант Плюс. Договор № 45 от 17 мая 2017 (бессрочный)

6 Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/> Безвозмездное пользование (открытый доступ)

7 Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://rusneb.ru/> Безвозмездное пользование (открытый доступ)

8 Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" <https://cyberleninka.ru/> Безвозмездное пользование (открытый доступ)

#### **8.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1 Историческая библиотека <http://www.shpl.ru/>

2 Библиотека РГБ <https://www.rsl.ru/>

3 Библиотека ИНИОН <http://inion.ru/>

4 Президентская электронная библиотека. [www.prilib.ru](http://www.prilib.ru)

#### **8.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/license.html">https://www.openoffice.org/license.html</a>

### **9 Организационно-педагогические условия**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

#### **9.1 Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## 9.2 Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

## 9.3 Занятия семинарского типа

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

## 9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

### **9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

## **10 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **10.1 Учебно-лабораторное оборудование**

Таблица 6-Перечень оборудования лаборатории

Аудитория	Наименование аудитории (лаборатории)	Используемое оборудование
Ауд. 209, корпус 1	Помещение для самостоятельной работы обучающихся с выходом в Интернет и доступом к ЭИОС университета	мультимедийный проектор, доска интерактивная, 11 компьютеров
Ауд. 316, корпус 1	Учебная аудитория для проведения учебных занятий.	проектор мультимедийный, экран, компьютер
Ауд. 401, корпус 1	Учебная аудитория для проведения учебных занятий.	9 компьютеров

### **10.2 Технические и электронные средства обучения**

**Лекционные занятия.**

Аудитории для лекционных занятий укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия, тематические иллюстрации).

#### **Практические занятия.**

Аудитории для практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

#### **Самостоятельная работа.**

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде КнАГУ: - читальный зал НТБ КнАГУ; - компьютерные классы (ауд. 209 корпус № 1).

## **11 Иные сведения**

### **Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ****по дисциплине****«Организация работы с обращениями граждан»**

Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль) образовательной программы	Документационное обеспечение управления организацией
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2021
Форма обучения	Очная форма
Технология обучения	Традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
3	5	3

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачёт	Кафедра «История и культурология»

**1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Профессиональные</b>		
ПК-2 Способен организовывать документооборот в организации	<p>ПК-2.1 Знает стандарты в области работы с документацией и информацией в организации, состав локальных нормативных актов организации</p> <p>ПК-2.2 Умеет выполнять работы с документами в рамках процедур, установленных в организации, создавать базы данных по организационно-распорядительным документам организации и осуществлять контроль их ведения</p> <p>ПК-2.3 Владеет навыками организация передачи документов между уровнями управления, руководством, исполнителями в организации, ведения регистрационных и учетных форм документов организации</p>	<p>Знать законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере документационного обеспечения управления, в работе с обращениями граждан.</p> <p>Уметь выполнять операции по предварительному рассмотрению и регистрации письменных документов по обращениям граждан</p> <p>Владеть навыками контроля выполнения процедур движения и обработки документов, используемых в документационном обеспечении управления организации.</p>

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	ПК-2	<p>Практическое задание 1</p> <p>Практическое задание 2</p> <p>Контрольная работа</p>	<p>Знает законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере делопроизводства по обращениям граждан.</p> <p>Умеет применять знания об организации делопроизводства по обращениям граждан</p> <p>Владеет навыками ведения регистрационных и учетных форм документов организации в соответствии с нормами российского законодательства</p>

2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан	ПК-2	Практическое задание 3 Практическое задание 4 Контрольная работа	Знает порядок работы с обращениями граждан, современные требования к современному делопроизводству Умеет использовать современные информационные технологии создания, обработки и хранения документов по обращениям граждан Владеет навыками ведения регистрационных и учетных форм документов организации
3. Личный прием граждан	ПК-2	Практическое задание 5 Тест Контрольная работа	Знает порядок и последовательность рассмотрения обращений граждан, обязанности должностных лиц, ведущих прием граждан. Умеет выполнять процедуры по предварительному рассмотрению и регистрации письменных документов по обращениям граждан Владеет навыками составления ответа на обращения граждан.

**2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций**

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 семестр Промежуточная аттестация в форме «Зачет»			
Практическое	В течение	6 баллов	0 баллов задание не выполнено



задание	семестра	Максимальная сумма баллов 30	2 балла задание выполнено частично, имеются грубые ошибки в содержании текста задания 4 балла задание выполнено полностью, однако имеются ошибки и недочеты 6 баллов задание выполнено полностью без ошибок, допустимо наличие некоторых неточностей.
Тест	14 неделя	10 баллов	10 баллов - 91-100% правильных ответов – высокий уровень знаний и умений; 9 баллов - 71-90% % правильных ответов – достаточно высокий уровень знаний и умений; 8 баллов - 61-70% правильных ответов – средний уровень знаний и умений; 6 баллов - 51-60% правильных ответов – низкий уровень знаний и умений; 0 баллов - 0-50% правильных ответов – очень низкий уровень знаний и умений
Контрольная работа	15-16 неделя	20 баллов	20 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений в рамках усвоенного учебного материала. 15 баллов - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений в рамках усвоенного учебного материала. 10 баллов - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений в рамках усвоенного учебного материала. 5 баллов - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения навыками применения полученных знаний и умений в рамках

			усвоенного учебного материала. 0 баллов – студент не предоставил выполненное задание
<b>ИТОГО:</b>		60 баллов	
<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</b> Пороговый (минимальный) уровень для аттестации в форме зачета – 75 % от максимально возможной суммы баллов			

### **3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы**

#### **3.1 Задания для текущего контроля успеваемости**

##### **Типовые задания для текущего контроля**

##### **Практическое задание 1 (реализуется в форме практической подготовки)**

Зайдите на сайт Портала Архивы России. В разделе архивное законодательство ознакомьтесь с «Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» и «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера». Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Раскройте понятие запроса социально-правового характера. Назовите виды запросов социально-правового характера.
2. Определите порядок исполнения запросов социально-правового характера.
3. Составьте схему исполнения социально-правового запроса.

##### **Практическое задание 2 (реализуется в форме практической подготовки)**

Ознакомьтесь с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», расположенному по адресу: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102106413>

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Назовите виды обращений граждан. Раскройте понятия, данные в Федеральном законе РФ «О порядке рассмотрения обращений».
2. Определите требования к письменному обращению граждан.
3. Сформулируйте порядок регистрации, учета устных и письменных обращений граждан.

##### **Практическое задание 3 (реализуется в форме практической подготовки)**

Зайдите на сайт Портала Архивы России. В разделе архивное законодательство ознакомьтесь с «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера». Выполните следующие задания:

1. Изучите методику составления информационного письма, представленную в

«Методических рекомендациях по исполнению запросов социально-правового характера»

2. Составьте информационные письма:

- Составьте информационное письмо, адресованное ОАО «Агора» (адрес: г. Кострома, ул. Пятигорская, д. 7, 651021) об уточнении сведений, необходимых для исполнения запроса Иванова Сергея Алексеевича о подтверждении трудового стажа и заработной платы (название организации, годы работы в ней).

- Составьте информационное письмо архивного учреждения, адресованное Гильдеевой Юлии Алексеевне (адрес: Г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Ленина, д. 9. кв. 31, 681013) об отсутствии искомой информации в архиве (информация о стаже работы в СОШ № 14 п. Солнечный в 1980-1987 гг.) и возможных путях ее дальнейшего поиска (обратиться в архив Комсомольского района).

- Составьте информационное письмо, адресованное Сергеевой Юлии Александровне (адрес: г. Кострома, ул. Гаражная, д. 31, кв. 34, 651021) об направлении ее запроса о подтверждении обучения в Комсомольском-на- Амуре государственном техническом университете с 2004 по 2006 гг. для рассмотрения и исполнения по месту нахождения документов – в Комсомольский-на-Амуре государственный университет.

#### **Практическое задание 4 (реализуется в форме практической подготовки)**

Зайдите на сайт Портала Архивы России. В разделе архивное законодательство ознакомьтесь с «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера». Выполните следующие задания:

1. Изучите методику составления архивной справки, представленную в «Методических рекомендациях по исполнению запросов граждан социально - правового характера»

2. Составьте архивную справку Петрову Андрею Александровичу о получении заработной платы за май 2000 г. в ООО «Импульс» в размере 2 000 рублей. Документ – ведомости о получении заработной платы. Основание: фонд № 63, опись № 4, дело № 15, с. 7. Раздел 3. Личный прием граждан.

#### **Практическое задание 5 (реализуется в форме практической подготовки)**

##### **Моделирующая ситуация**

Прочитав задание, студенты должны описать последовательность операций и действий специалиста, осуществляющего личный прием граждан.

Описание ситуации: На личный прием к руководителю администрации Н. района пришли жители подъезда многоквартирного дома, напротив которого был установлен рекламный щит с рекламой медицинского центра. Каждую ночь анимационная реклама в виде пластиковых таблеток издает громкие звуки, мешающие гражданам спать. Однако многократные письменные обращения граждан игнорировались и меры по устранению шума не принимались, что вынудило граждан записаться на личный прием.

Опишите, какие действия необходимо предпринять гражданам, чтобы добиться рассмотрения возникшего вопроса.

Опишите, какие действия по личному приему граждан необходимо предпринять специалисту.

##### **Типовой тест**

#### **(реализуется в форме практической подготовки)**

1. Научно-методические разработки данного института использовались для формирования нормативно-методической базы документационного обеспечения работы с обращениями и

для решения

- а) ВНИИДАД
- б) РГГУ
- в) МГУ

2. Автор методических обоснований репрезентативной выборки обращений граждан, использованные при обработке массива обращений граждан Министерства труда и социального развития Российской Федерации

- а) Л.А. Жеребцова
- б) А.Д. Калашников
- в) И.Ю. Орлова
- г) В. Магидов

3. Обращения, касающиеся деятельности Государственной Думы, рассматриваются:

- а) в срок не более 15 дней со дня их регистрации
- б) в срок не более 30 дней со дня их регистрации
- в) в срок не более 3 дней со дня их регистрации

4. Соотнесите понятие и определение:

А. Предложение                      Б. Заявление                      В. Жалоба

1. Обращения граждан, направленные на улучшение деятельности государственных органов, рыночных структур экономики и общественных организаций, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого гражданина.

2. Обращение граждан в целях реализации личных прав и законных интересов, не связанных с нарушением этих прав и интересов.

3. Обращение с требованием о восстановлении законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, владельцами различных форм собственности, должностными лицами и общественными организациями.

5. Соотнесите законодательный акт и дату:

1. 12.04.1968 г.                      2. 2 мая 2006 г.                      3. 27.07.2006 г.

а) Указ Президиума Верховного Совета СССР от №2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».

б) Федеральный Закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

в) Федеральный закон № 152-ФЗ «О защите персональных данных».

6. Соотнесите документы и их сроки хранения:

1. Постоянный                      2. 5 лет                      3. 5 лет ЭПК

а) Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях.

б) Предложения, письма личного характера

в) Предложения, письма второстепенного оперативного характера.

7. В каких нормативно-методических документах закреплены требования к работе с обращениями граждан?

8. В чем особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан?

9. Каков порядок регистрации обращений граждан?

### **Темы для контрольной работы**

#### **Порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан**

Работа предусматривает решение всеми студентами группы задач. Студент должен решить задачи, дать ответы, на поставленные вопросы, ссылаясь на Федеральные законы, регламентирующие порядок работы с обращениями граждан.

Задача 1. Коллектив граждан, проживающих в городе М. обратились в администрацию области с просьбой решить их проблему, заключающуюся в затоплении придомовой территории их многоквартирного жилого дома, вызванным не проведением работ по восстановлению благоустройства дворовой территории и не обеспечением

отвода поверхностных вод. Данное обращение было направлено по компетенции в администрацию города М. без уведомления об этом граждан. Администрация города М. не сообщала Администрации области о принятых ею мерах по решению проблем заявителей.

Вопросы:

1. Какие действия должна предпринять администрация области?
2. Какие нормы закона были нарушены?

Задача 2. В городскую администрацию обратился осужденный П. болеющий туберкулезом и отбывающий наказание в туберкулезной больнице при исправительной колонии, расположенной в городе М. В своем обращении, с использованием ненормативной лексики, в адрес медперсонала больницы, он сообщил о том, что получает лечение, несоответствующее утвержденным нормам, а в больнице отсутствуют лекарства, которые должны в ней быть по действующим правилам.

Вопрос:

Опишите последовательность действия уполномоченного лица, рассматривающего такое обращение.

Задача 3. В аппарат Правительства ... области поступило обращение от гражданки С. с просьбой направить ее жалобу в Европейский Суд по правам человека.

Задание:

Подготовить письменный ответ на такое обращение.



