

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

Кафедра «История и архивоведение»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

И.В. Макурин

2018 г.



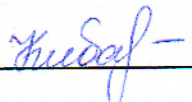
## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»  
основной профессиональной образовательной программы  
подготовки бакалавров  
по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»  
направленность (профиль) «Историко-архивоведение»

Форма обучения	очная
Технология обучения	традиционная

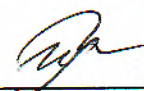
Комсомольск-на-Амуре 2018

Автор рабочей программы  
доцент, канд. ист. наук


 Д.В. Киба  
« 16 » 02 2018 г.

СОГЛАСОВАНО


Директор библиотеки

 И.А. Романовская  
« 17 » 02 2018 г.


Заведующий кафедрой  
«История и архивоведение»

 Ж.В. Петрунина  
« 16 » 02 2018 г.


Заведующий выпускающей кафедрой  
«История и архивоведение»

 Ж.В. Петрунина  
« 16 » 02 2018 г.

Декан социально-гуманитарного  
факультета

 И.В. Цевелева  
« 17 » 02 2018 г.

Начальник УМУ

 Е.Е. Поздеева  
« 19 » 02 2018 г.

## Введение

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена в соответствии требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.03.2015 № 176, и образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

### 1 Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Организация работы с обращениями граждан							
Цель дисциплины	Сформировать у студентов целостное представление об особенностях документирования и специфики организации работы с обращениями граждан							
Задачи дисциплины	1 Сформировать представление об эволюции работы по обращениям граждан в нашей стране. 2 Дать научное представление о современных подходах к работе с данной категорией документов. 3 Сформировать навыки работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив. 4 Познакомить с организационными вопросами личного приема граждан.							
Основные разделы дисциплины	Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан Ведение делопроизводства по обращениям граждан Личный прием граждан							
Общая трудоемкость дисциплины	<u>3</u> з.е. / <u>108</u> академических часа							
		Аудиторная нагрузка, ч				СРС, ч	Промежуточная аттестация, ч	Всего за семестр, ч
	Семестр	Лекции	Пр. занятия	Лаб. работы	Курсовое проектирование			
	<u>6</u> семестр	16	32	-	-	60	-	108
ИТОГО:	16	32	-	-	60	-	108	

### 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» нацелена на формирование компетенций, знаний, умений и навыков, указанных в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, знания, умения, навыки

Наименование и шифр компетенции, в формировании которой принимает участие дисциплина	Перечень формируемых знаний, умений, навыков, предусмотренных образовательной программой		
	Перечень знаний (с указанием шифра)	Перечень умений (с указанием шифра)	Перечень навыков (с указанием шифра)
ПК- 3 владением знаниями основных проблем в области документоведения и архивоведения	32(ПК-3-4) <b>Знать:</b> Порядок работы с обращениями граждан, современные требования секретарской деятельности	У2 (ПК-3-4) <b>Уметь:</b> Уметь вести личный прием граждан, применять знания о организации современного секретарского обслуживания	Н2 (ПК-3-4) <b>Владеть:</b> навыками редактирования обращения гражданина, навыками ведения деловой беседы.

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

Дисциплина «**Организация работы с обращениями граждан**» изучается на 3 курсе в 6 семестре.

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

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки, сформированные на предыдущих этапах освоения компетенции ПК-3 при изучении дисциплин «Документоведение», «Архивоведение».

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» совместно с дисциплинами «Документоведение», «Архивоведение», «Организация секретарского обслуживания», «Методика рационализации документационного обеспечения управления» являются основой для успешного прохождения производственной и преддипломной практик на заключительном этапе освоения компетенции ПК-3.

Входной контроль **не** проводится.

### 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 зачетные единицы, 108 академических часа.

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
	очная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	108
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего</b>	48
В том числе:	
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	16
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	32
<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	60
Промежуточная аттестация обучающихся	-

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

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
<b>1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан</b>					
<b>Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан</b>	Лекция	1	Интерактивная (презентация с элементами дискуссии)	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Обращения граждан в новой и новейшей истории: законодательно-нормативный аспект</b>	Лекция	2	Интерактивная (презентация с элементами дискуссии)	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Нормативно-методическая база и организационные формы работы с письменными обращениями граждан на современном этапе.</b>	Лекция	2	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Правовое регулирование прав и свобод граждан в России</b>	Практическое занятие	4	Интерактивная (презентация с элементами дискуссии)	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>Формирование правовых норм о порядке обращений в XI – XX вв.</b>	Практическое занятие	2	Интерактивная (презентация с элементами)	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
			дискуссии)		
<b>Институт права граждан на обращение как форма защиты их прав и законных интересов.</b>	Практическое занятие	2	Интерактивная (презентация с элементами дискуссии)	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
	Самостоятельная работа обучающихся	35	Освоение учебного материала по дисциплине.	ПК-3	32(ПК-3-4) У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>ИТОГО по разделу 1</b>	Лекции	5	-	-	-
	Практические занятия	8	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	35	-	-	-
<b>2 Ведение делопроизводства по обращениям граждан</b>					
<b>Основные задачи службы ДОУ по организации работы с обращениями граждан, ее особенности.</b>	Лекция	0,5	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Этапы делопроизводства: прием, регистрация, исполнение, контроль</b>	Лекция	0,5	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Формирование и хранение дел с обращениями граждан.</b>	Лекция	0,5	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Работа с письменными обращениями граждан в Администрации Президента РФ.</b>	Лекция	0,5	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
<b>Работа с письменными обращениями граждан в Государственной Думе Федерального Собрания РФ, Министерстве труда и социального развития РФ</b>	Лекция	2	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Совершенствование организационных структур и технологий работы с обращениями граждан</b>	Лекция	1	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Международная система защиты прав человека и основных свобод</b>	Практическое занятие	2	Интерактивная (презентация с элементами дискуссии)	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан на современном этапе</b>	Практическое занятие	4	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>Порядок ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан</b>	Практическое занятие	4	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>Работа с письменными обращениями</b>	Практическое занятие	4	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)



Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
<b>граждан в Администрации Президента РФ.</b>					
<b>Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами</b>	Практическое занятие	2	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>Информационные технологии в работе с обращениями граждан</b>	Практическое занятие	2	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
	Самостоятельная работа обучающихся	15	Освоение учебного материала по дисциплине.	ПК-3	32(ПК-3-4) У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>ИТОГО по разделу 2</b>	Лекции	5	-	-	-
	Практические занятия	18	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	15	-	-	-
<b>3 Личный прием граждан</b>					
<b>Организация личного приема, работа с устными обращениями граждан.</b>	Лекция	1	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Достоинства и недостатки личного приема граждан.</b>	Лекция	1	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)
<b>Организация работы с устными обращениями граждан в администрации</b>	Лекция	2	традиционная	ПК-3	32(ПК-3-4)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
<b>Президента Российской Федерации, приемной Государственной Думы, Министерстве труда и социального развития РФ.</b>					
<b>Работа с обращениями граждан в архивах</b>	Лекция	2	традиционная	ПК-3	З2(ПК-3-4)
<b>Организация и ведение личного приема граждан</b>	Практическое занятие	2	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>Применение Федерального закона № 152-ФЗ «О защите персональных данных».</b>	Практическое занятие	2	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
<b>Социально-психологические основы работы с обращениями граждан</b>	Практическое занятие	2	традиционная	ПК-3	У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
	Самостоятельная работа обучающихся	4	Освоение учебного материала по дисциплине. Подготовка к тестированию.	ПК-3	З2(ПК-3-4) У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)
	Самостоятельная работа обучающихся (подготовка контрольной работы)	6	Подбор литературы. Составление плана. Выполнение работы	ПК-3	З2(ПК-3-4) У2(ПК-3-4) Н2(ПК-3-4)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Компонент учебного плана	Трудоемкость (в часах)	Форма проведения	Планируемые (контролируемые) результаты освоения	
				Компетенции	Знания, умения, навыки
			Техническое оформление.		
<b>ИТОГО по разделу 3</b>	Лекции	6	-	-	-
	Практические занятия	6	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	10	-	-	-
<b>Промежуточная аттестация по дисциплине</b>		-	Зачет		
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	Лекции	16	-	-	-
	Практические занятия	32	-	-	-
	Самостоятельная работа обучающихся	60	-	-	-
<b>ИТОГО:</b> общая трудоемкость дисциплины 108 часов в том числе с использованием активных методов обучения 20 часов					

### **6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся, осваивающих дисциплину «Организация работы с обращениями граждан», состоит из следующих компонентов: изучение теоретических разделов дисциплины; подготовка к практическим занятиям; подготовку контрольной работы; подготовка к итоговому тестированию по дисциплине. Для успешного выполнения всех разделов самостоятельной работы студентам рекомендуется использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

Кирсанова, Современное делопроизводство [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Кирсанова; Российская Академия гос. службы при Президенте РФ (РАГС). - М. : ИНФРА-М, 2014 – 312 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.

Рекомендованный график выполнения самостоятельной работы представлен в таблице 4.

Общие рекомендации по организации самостоятельной работы:

Время, которым располагает студент для выполнения учебного плана, складывается из двух составляющих: одна из них - это аудиторная работа в вузе по расписанию занятий, другая - внеаудиторная самостоятельная работа. Задания и материалы для самостоятельной работы выдаются во время учеб-

ных занятий по расписанию, на этих же занятиях преподаватель осуществляет контроль за самостоятельной работой, а также оказывает помощь студентам по правильной организации работы.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы, необходимо заниматься по 1 - 3 часа ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра. Первые дни семестра очень важны для того, чтобы включиться в работу, установить определенный порядок, равномерный ритм на весь семестр. Ритм в работе - это ежедневные самостоятельные занятия, желательно в одни и те же часы, при целесообразном чередовании занятий с перерывами для отдыха.

Начиная работу, не нужно стремиться делать вначале самую тяжелую ее часть, надо выбрать что-нибудь среднее по трудности, затем перейти к более трудной работе. И напоследок оставить легкую часть, требующую не столько больших интеллектуальных усилий, сколько определенных моторных действий. Следует правильно организовать свои занятия по времени: 50 минут - работа, 5-10 минут - перерыв; после 3 часов работы перерыв - 20-25 минут.

Таблица 4 – Рекомендованный график выполнения самостоятельной работы студентов при 17-недельном семестре

Вид самостоятельной работы	Часов в неделю																	Итого по видам работ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Подготовка к практическим занятиям	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2		2		32
Изучение теоретических разделов дисциплины	2				2	2	2	2	2	2	2		2	2		2		22
Подготовка, оформление контрольной работы													2	2	2			6
<b>ИТОГО в 6 семестре</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>60</b>

## 7 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Таблица 5 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	ПК-3	Задание 1	Знает законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере делопроизводства по обращениям граждан
	ПК-3	Задание 2	Умеет применять знания об организации современного секретарского обслуживания. Владеет навыками редактирования обращения гражданина.
Раздел 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан	ПК-3	Задание 3	Знает порядок работы с обращениями граждан, современные требования секретарской деятельности
	ПК-3	Задание 4	Умеет использовать современные информационные технологии создания, обработки и хранения документов по обращениям граждан Владеет навыками работы с обращениями граждан.
Раздел 3 Личный прием граждан	ПК-3	Задание 5	Знает порядок работы с обращениями с устными обращениями граждан,
	ПК-3	Контрольная работа	Знает порядок и последовательность рассмотрения обращений граждан, обязанности должностных лиц, ведущих прием граждан. Владеет навыками составления ответа на обращения

			граждан.
Все темы	ПК-3	Вопросы теста	Количество верных ответов.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 6).

Таблица 6 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<p>— 6 — семестр</p> <p><i>Промежуточная аттестация в форме зачета</i></p>				
1	Задание 1	В течение семестра	5 баллов	<p>5 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличный уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>4 балла - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хороший уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>3 балла - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительный уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>2 балла - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>0 баллов – задание не выполнено.</p>
2	Задание 2	В течение семестра	5 баллов	<p>5 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>4 балла - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>4 балла - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>2 балла - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>0 баллов – задание не выполнено</p>
3	Задание 3	В течение семестра	5 баллов	<p>5 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличный уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>4 балла - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хороший уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.</p> <p>3 балла - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительный</p>



	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
				уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 2 балла - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 0 баллов – задание не выполнено.
4	Задание 4	В течение семестра	5 баллов	5 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 4 балла - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 4 балла - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 2 балла - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 0 баллов – задание не выполнено
5	Задание 5	В течение семестра	5 баллов	5 баллов - студент правильно выполнил задание. Показал отличное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 4 балла - студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 4 балла - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 2 балла - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного мате-

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				риала. 0 баллов – задание не выполнено
6	Контрольная работа	В течение семестра	10 баллов	10 баллов - студент правильно выполнил задание. Студент показал отличное владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы на защите. 8 баллов - студент выполнил задание. В работе есть небольшие неточности. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов на защите. 5 баллов - студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено много неточностей. 0 баллов - при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей.
5	Тест	В конце семестра	5 баллов	5 баллов - 91-100% правильных ответов – высокий уровень знаний; 4 балла - 71-90% % правильных ответов – достаточно высокий уровень знаний; 3 балла - 61-70% правильных ответов – средний уровень знаний; 2 балла - 51-60% правильных ответов – низкий уровень знаний; 0 баллов - 0-50% правильных ответов – очень низкий уровень знаний.
ИТОГО:		-	40 баллов	-
<p><b>Критерии выведения промежуточной аттестации в виде зачета:</b>  максимальный итоговый рейтинг – 40 баллов.  Оценке «зачтено» соответствует 35-40 баллов;  менее 35 – «не зачтено».</p>				

## Типовые задания для текущего контроля по дисциплине

Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан.

**Задание 1.** Зайти на сайт Портала Архивы России, в разделе архивное законодательство ознакомиться 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», письменно ответьте на вопросы:

1. Понятие запроса социально-правового характера. Виды запросов социально-правового характера.
2. Порядок исполнения запросов социально-правового характера.
3. Составить схему исполнения социально-правового запроса

**Задание 2.** Ознакомиться 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>

Письменно дать ответы на вопросы:

1. Виды обращений граждан. Понятия, данные в Федеральном законе РФ «О порядке рассмотрения обращений».
2. Требования к письменному обращению.
3. Порядок регистрации, учет устных и письменных обращений граждан.

Раздел 2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

**Задание 3.** Зайти на сайт Портала Архивы России, в разделе архивное законодательство ознакомиться с «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера». Выполнить задания:

1. Изучить методику составления информационного письма, представленную в «Методических рекомендациях по исполнению запросов социально-правового характера»

2. Составить информационные письма:

Составить 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).

Составить 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).

Составить 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 технический университет.

#### **Задание 4.**

Зайти на сайт Портала Архивы России, в разделе архивное законодательство ознакомиться с «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера». Выполнить задания:

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

2.Составить 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.**

#### **Задание 5 Моделирующая ситуация**

Студенты должны прочитав задание, описать последовательность операций и действий специалиста осуществляющего личный прием граждан и самих 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 их вопроса.

Опишите какие действия по личному приему граждан необходимо предпринять специалисту.

## Тема 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:

Какие действия должна предпринять администрация области?

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.

Подготовить письменный ответ на такое обращение.

## Тест

Вариант типового теста представлен ниже. Полный перечень тестовых заданий находится в электронной образовательной среде университета.

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, вла

дельцами 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?

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **8.1 Основная литература**

1. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина.— М. : ИНФРА-М, 2017.— 304 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
2. Кирсанова, Современное делопроизводство [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Кирсанова; Российская Академия гос. службы при Президенте РФ (РАГС). - М. : ИНФРА-М, 2014 – 312 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
3. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 520 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
4. Панасенко, Ю. А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Панасенко Ю. А., - 3-е изд. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2016. - 112 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
5. Сафоненко П.Н. Производство по обращениям граждан в таможенных органах: учебное пособие / Сафоненков П.Н. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 115 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.

### **8.2 Дополнительная литература**

1. Андреев Ю.Н. Судебная защита жилищных прав граждан [Электронный ресурс] : теория, законодательство, практика / Ю.Н. Андреев. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Юридический центр Пресс, 2008. — 651 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18049.html>, ограниченный. – Загл. с экрана.
2. Верховцев А.В. Индивидуальный трудовой спор: сроки обращения в суд [Электронный ресурс]: Судебная практика / Сост. А.В. Верховцев. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 33 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
3. Карташкин В.А. Права человека: международная защита в условиях глобализации [Электронный ресурс] : Монография /Карташкин В. А. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с. // ZNANIUM.COM :



- электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
4. Касатника Н.В. Открытое правительство за рубежом. Правовое регулирование и практика [Электронный ресурс]: Монография / Н.М. Касаткина, Н.Б. Крысенкова, Ф.А. Лещенков и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 210 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
  5. Права человека [Электронный ресурс]: Энциклопедический словарь / Отв.ред. С.С. Алексеев - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 656 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.
  6. Чащина, С.И. Муниципальное право: Учебное пособие / С. И. Чащина. - Комсомольск-на-Амуре: Изд-во Комсомольского-на-Амуре гос.техн.ун-та, 2015. - 71с.

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Портал «Архивы России» // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] [www.rusarchives.ru](http://www.rusarchives.ru)
2. ВНИИДАД // Электронный ресурс [Режим доступа: свободный] [www.vniidad.ru](http://www.vniidad.ru)

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» осуществляется в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студента. Аудиторные занятия проводятся в форме лекций и практик. Самостоятельная работа в первую очередь включает изучение основных разделов дисциплины, проработку контрольных заданий, выполнение контрольной работы. Следует изучать их последовательно, начиная с первого. Каждый раздел, формирует необходимые условия для создания системного представления о предмете дисциплины.

Самостоятельная работа является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения. СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. СРС включает следующие виды работ:

- поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
- подготовка контрольной работы;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;

– подготовку к мероприятиям текущего контроля.

При изучении данной дисциплины студентам предлагаются следующие разделы для самостоятельного изучения:

1. Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти.
2. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930-е годы
3. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы.
4. Организация работы по обращениям депутатов

Студенту необходимо усвоить и запомнить основные термины, понятия и их определения, подходы, концепции и методики. Это является основным условием успешного, глубокого и всестороннего анализа практических заданий.

Уровень освоения умений и навыков проверяется в процессе практических занятий. Для этого используются задания, подготовленные студентами во время семестра и предназначенные для текущего контроля (таблица 6).

Промежуточная аттестация (зачет) производится в конце семестра.

Итоговый рейтинг определяется суммированием баллов по результатам текущего контроля и баллов, полученных по результатам теста. Максимальный итоговый рейтинг – 40 баллов. Оценке «зачтено» соответствует 35-40 баллов; менее 35 – «не зачтено» (смотри таблицу 6).

Методические указания к отдельным видам деятельности представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Методические указания к отдельным видам деятельности

Вид учебной деятельности	Организация деятельности
Практическое занятие	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, решение контрольных заданий.
Самостоятельная работа	Самостоятельное изучение теоретического материала, решение практических заданий, выполнение контрольной работы.

В качестве опорного конспекта лекций рекомендуется использовать:

1. Кирсанова, Современное делопроизводство [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Кирсанова; Российская Академия гос. службы при Президенте РФ (РАГС). - М. : ИНФРА-М, 2014 – 312 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа:

<http://www.znaniium.com/catalog.php>, ограниченный. - Загл. с экрана.

**11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Освоение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» основывается на активном использовании Microsoft PowerPoint, Microsoft Office в процессе изучения теоретических разделов дисциплины и подготовки к практическим занятиям. С целью повышения качества ведения образовательной деятельности в университете создана электронная информационно-образовательная среда. Она подразумевает организацию взаимодействия между обучающимися и преподавателями через систему личных кабинетов студентов, расположенных на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://student.knastu.ru>. Созданная информационно-образовательная среда позволяет осуществлять взаимодействие между участниками образовательного процесса посредством организации дистанционного консультирования по вопросам выполнения практических заданий.

В учебном процессе по дисциплине активно используется:

1. Microsoft® Windows Professional 7 Russian, лицензионный сертификат № 46243844 от 09.12.2009
2. Microsoft® Office Professional Plus 2010 Russian, лицензионный сертификат № 47019898 от 11.06.2010
3. Консультант Плюс, договор № 95 от 17 мая 2017 г.

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для реализации программы дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» используется материально-техническое обеспечение, перечисленное в таблице 7.

Таблица 7 – Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория	Наименование аудитории (лаборатории)	Используемое оборудование	Назначение оборудования
аудитория с выходом в интернет + локальное соединение	Мультимедийный класс	1 персональный ЭВМ; 1 экран с проектором	Проведение лекционных и практических занятий в виде презентаций

## Лист регистрации изменений к РПД

№п/п	Номер протокола заседания кафедры, дата утверждения изменения	Количество страниц изменения	Подпись автора РПД
1	Изменение количества аудиторных часов и СРС Основание: Рабочий учебный план на 2020/2021 учебный год	Страницы с количеством аудиторной нагрузки и СРС	Киба Д.В.
2	Внесение методических указаний по выполнению практических работ	1	Киба Д.В.
3	Актуализация литературы	1	Киба Д.В.
4	Актуализация лицензионного программного обеспечения	1	Киба Д.В.