

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»

Факультет культуры и искусств

Кафедра библиотечно-информационных ресурсов

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета



Т. М. Кожевникова

«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.04.2 Организация работы с обращениями граждан

Направление подготовки/специальность: 46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Профиль/направленность/специализация: Документоведение и документационное обеспечение управления

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Автор программы:

Кандидат исторических наук, доцент Балашова Елена Николаевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «29» октября 2020 г. № 1343).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры библиотечно-информационных ресурсов «16» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета культуры и искусств, Протокол от «05» июля 2021 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен осуществлять обработку документов на всех этапах документооборота, систематизацию, составление номенклатуры дел, экспертизу ценности и хранение документов

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере организационного и документационного обеспечения управления организациями)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-2 Способен осуществлять обработку документов на всех этапах документооборота, систематизацию, составление номенклатуры дел, экспертизу ценности и хранение документов	Осуществляет личный прием граждан и обработку обращений граждан, полученных по разным каналам

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен осуществлять обработку документов на всех этапах документооборота, систематизацию, составление номенклатуры дел, экспертизу ценности и хранение документов

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Очная (семестр)		
		4	5	6
1	Архивоведение		+	+
2	Делопроизводство по обращениям граждан		+	
3	Делопроизводство по обращениям граждан в органах государственной власти		+	
4	Документирование работы по обращениям граждан		+	

5	Организация и технология документационного обеспечения управления	+	+	
6	Технологическая практика		+	+

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 46.03.02 - Документоведение и архивоведение.

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» изучается в 5 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	32
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	16
Самостоятельная работа (СР)	40
Зачет	-

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
5 семестр					
1	Организация работы по обращениям граждан в России в XVI – XVIII вв.	2	2	4	Собеседование / устный опрос; Собеседование / устный опрос
2	Организация работы с обращениями граждан в XIX - XX вв.	2	2	4	Собеседование / устный опрос; Письменная контрольная работа
3	Законодательство РФ об организации работы с обращениями граждан. Понятие «обращение граждан»	2	3	4	Собеседование / устный опрос

4	Общая характеристика организации работы с обращениями граждан	1	1	4	Собеседование / устный опрос; Собеседование / устный опрос
5	Прием и первичная обработка обращений граждан. Рассмотрение обращений руководством	2	2	4	Решение контекстных ситуационных задач
6	Контроль за исполнением и информационно-справочная работа по обращениям граждан	1	1	4	Решение контекстных ситуационных задач
7	Анализ обращений граждан	1	1	4	Собеседование / устный опрос
8	Подготовка и передача обращений в архив организации	2	1	4	Собеседование / устный опрос
9	Организация личного приема граждан	2	2	4	Собеседование / устный опрос
10	Организация работы по обращениям депутатов	1	1	4	Собеседование / устный опрос; Письменная контрольная работа

Тема 1. Организация работы по обращениям граждан в России в XVI – XVIII вв. (ПК-2)

Лекция.

Эволюция развития работы с обращениями граждан и ее законодательного регулирования.

Период приказного делопроизводства (XVI-XVII вв.).

Подача гражданами челобитных, касающихся защиты собственности, восстановления имущественных прав и т.д. Структура текста челобитной. Создание в 1550 г. Челобитного приказа. Появление в Москве и других городах «площадных подъячих».

Период коллежского делопроизводства (XVIII в.). Изменение правил составления челобитных, предусмотренные указом Петра I «О форме суда» (1723 г.). Подготовка «прошений челобитчиковых» в период правления Екатерины II.

Практическое занятие.

Практическое занятие №1.

1. Особенности работы с обращениями граждан в период приказного делопроизводства
2. Работа с обращениями граждан в период коллежского делопроизводства.
3. Виды челобитных
4. Особенности составления челобитной

Практическое занятие №2.

Анализ эволюции формы челобитной.

Задания для самостоятельной работы.

Анализ нормативных актов, регулирующих работу с обращениями граждан в периоды приказного и коллежского делопроизводства.

Тема 2. Организация работы с обращениями граждан в XIX - XX вв. (ПК-2)

Лекция.

Период министерского делопроизводства (XIX – начало XX вв.). Составление «просительных дел и бумаг»: прошений, жалоб, отзывов. Виды прошений: тяжёлые, исковые, встречные, мировые, доносы. Порядок подготовки письменных обращений.

Делопроизводство советского периода (октябрь 1917 г. – декабрь 1991 г.). Правовые акты, определявшие работу с обращениями граждан после Октябрьского переворота 1917 г., в частности постановление VI Всероссийского Чрезвычайного съезда Советов от 08.11.1918 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 №2534 – VII “О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан” как основной законодательный акт, регламентировавший работу по обращениям граждан вплоть до 2006 г.

Практическое занятие.

Практическое занятие №1.

1. Особенности работы с обращениями граждан в период министерского делопроизводства.
2. Работа с обращениями граждан в советский период.

Практическое занятие №2.

Анализ особенностей составления обращений граждан в различные периоды делопроизводства.

Задания для самостоятельной работы.

Анализ нормативных актов, регулирующих работу с обращениями граждан в период министерского делопроизводства и в советское время.

Тема 3. Законодательство РФ об организации работы с обращениями граждан. Понятие «обращение граждан» (ПК-2)

Лекция.

Законодательное закрепление права каждого гражданина РФ обращаться в органы власти и управления, различные организации, чтобы выразить свое мнение о каких-либо сторонах жизнедеятельности государства и общества, а также реализовать либо защитить свои права и свободы.

Конституция РФ о праве граждан обращаться в государственные органы и органы местной власти. Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» как основной на сегодняшний день законодательный акт, регламентирующий работу по данному направлению. Самостоятельное правовое регулирование работы с обращениями граждан некоторыми субъектами РФ.

Рассмотрение ряда обращений граждан только в соответствии с отраслевым законодательством.

Понятие и классификация обращений граждан. Содержание и особенности предложения, заявления, жалобы, ходатайства. Индивидуальное и коллективное обращение. Письменное и устное обращение.

Практическое занятие.

Анализ Федерального Закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

Задания для самостоятельной работы.

Анализ отраслевого законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

Тема 4. Общая характеристика организации работы с обращениями граждан (ПК-2)

Лекция.

Специфика работы по обращениям граждан по сравнению с общим делопроизводством. Ответственность за данное направление деятельности. Организация подразделения для работы по обращениям граждан.

Общая характеристика технологии работы по обращениям граждан.

Практическое занятие.

Характеристика этапов работы с обращениями граждан.

Задания для самостоятельной работы.

Сравнительный анализ делопроизводства по обращениям граждан с общим делопроизводством.

Тема 5. Прием и первичная обработка обращений граждан. Рассмотрение обращений руководством (ПК-2)

Лекция.

Прием и первичная обработка обращений, порядок их регистрации. Специфика регистрации обращения, направленного одновременно в несколько организаций. Повторное обращение. Методика заполнения регистрационно-контрольной карточки, ведения картотек.

Рассмотрение обращений руководством. Особенности рассмотрения обращения, содержащего ряд вопросов, находящихся в компетенции различных органов. Работа над проектом ответа на обращение. Подготовка письменных запросов в другие организации.

Практическое занятие.

Регистрация обращений граждан и рассмотрение их руководителем.

Методика заполнения регистрационно-контрольной карточки (РКК).

Задания для самостоятельной работы.

Работа над проектом ответа на обращение.

Тема 6. Контроль за исполнением и информационно-справочная работа по обращениям граждан (ПК-2)

Лекция.

Контроль за исполнением обращений. Типовые сроки исполнения полученных обращений. Обращения, поставленные на особый контроль.

Информационно-справочная работа по обращениям граждан. Принципы ведения справочной картотеки. Текущее (оперативное) хранение обращений. Централизованное формирование дел. Расположение документов по каждому обращению. Оперативное хранение документов по коллективным обращениям, обращениям по личным вопросам, повторным обращениям.

Практическое занятие.

Формирование дел для текущего хранения обращений граждан.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовка справочной картотеки по обращениям граждан.

Тема 7. Анализ обращений граждан (ПК-2)

Лекция.

Анализ обращений граждан как средство совершенствования работы организации, а также выявления причин нарушения прав граждан.

Подготовка аналитических обзоров, справок, сводок по обращениям граждан. Сроки их подачи руководству. Сводки, отражающие причины задержки или неисполнения обращений.

Практическое занятие.

Методика подготовки аналитической справки по обращениям граждан.

Задания для самостоятельной работы.

Анализ причин задержки или неисполнения обращений.

Тема 8. Подготовка и передача обращений в архив организации (ПК-2)

Лекция.

Оформление дел для их передачи в архив организации. Экспертиза научной и практической ценности документов. Составление описи, передача дел на хранение в архив. Сроки хранения обращений граждан (в зависимости от их значимости). Продление срока хранения обращений, которые неоднократно требовались в процессе справочно-аналитической работы.

Исполнение архивами организаций запросов социально-правового характера.

Практическое занятие.

Экспертиза научной и практической ценности обращений граждан

Контрольная работа.

Технология работы с письменными обращениями граждан.

Задания для самостоятельной работы.

Оформление дела для передачи в архив организации.

Тема 9. Организация личного приема граждан (ПК-2)**Лекция.**

Достоинства и недостатки личного приема граждан. Организация личного приема. Определение места и времени приема, информирование об этом граждан. Оборудование приемной.

Особенности ведения приема граждан одним руководителем либо с секретарем. Вынесение решения по вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Практическое занятие.

Практическое занятие №1.

1. Работа секретаря по обслуживанию личного приема граждан.

2. Оборудование приемной.

Практическое занятие №2.

Психологические особенности организации личного приема граждан.

Задания для самостоятельной работы.

Характеристика оборудования приемной для работы с гражданами.

Тема 10. Организация работы по обращениям депутатов (ПК-2)**Лекция.**

Право депутатов всех уровней направлять в федеральные органы исполнительной власти, организации различных форм собственности обращения и запросы. Особенности работы с обращением депутата: должно быть оформлено на бланке; рассматривается как официальное письмо и проходит все этапы обработки в общем делопроизводстве и т.д. Действия секретаря в том случае, если депутат запрашивает сведения, содержащие государственную тайну.

Особенности работы с парламентским запросом.

Практическое занятие.

Анализ работы Отдела по работе с обращениями граждан мэрии г.Тамбова.

Задания для самостоятельной работы.

Сравнительная характеристика работы с обращением депутата и рядового гражданина.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**4.1. Распределение баллов:****5 семестр**

- посещаемость – 10 баллов
- текущий контроль – 70 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Организация работы по обращениям граждан в России в XVI – XVIII вв.	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
		Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
2.	Организация работы с обращениями граждан в XIX - XX вв.	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

		Письменная контрольная работа(контрольный срез)	10	<p>На письменную контрольную работу отводится все занятие. Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии.</p> <p>Исходя из обозначенных заданий, контрольная работа по своему содержанию сводится к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления.</p> <p>10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>7-5балла – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>4-3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
3.	Законодательство РФ об организации работы с обращениями граждан. Понятие «обращение граждан»	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
4.	Общая характеристика организации работы с обращениями граждан	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

		Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
5.	Прием и первичная обработка обращений граждан. Рассмотрение обращений руководством	Решение контекстных ситуационных задач	10	<p>Студентам моделируется проблемная ситуация, которая максимально приближена к реальной из жизни университета. Задание выполняется в малых группах. Единственно возможного решения нет, преподаватель предлагает возможный алгоритм решения. Оцениваются методы решения, рассуждения, коллективное обсуждение и т.д. Одна и та же контекстная, ситуационная задача может быть предложена разным группам в целях организации соревнования между ними.</p> <p>10-8балла начисляется группе, которая правильно аргументировала свои ответы на поставленные вопросы, привела доказательные аргументы в пользу своей точки зрения, в решении приняла участие вся группа, члены которой грамотно использовали современные теоретические знания и результаты вторичных исследований</p> <p>7-4 балла – правильно обоснованные и доказанные аргументы в решении задачи, участие отдельных членов группы, частично грамотное использование современных теоретических знаний и результатов вторичных исследований</p> <p>3-1балл – группа не смогла ответить на все вопросы, которые сформулировал преподаватель для решения задачи, но коллективно участвовала в обсуждении других групп, могла дебатировать с использованием современной профессиональной терминологии и т.д.</p> <p>Баллы начисляются каждому члену группы</p>

6.	Контроль за исполнением и информационно-справочная работа по обращениям граждан	Решение контекстных ситуационных задач	10	<p>Студентам моделируется проблемная ситуация, которая максимально приближена к реальной из жизни университета. Задание выполняется в малых группах. Единственно возможного решения нет, преподаватель предлагает возможный алгоритм решения. Оцениваются методы решения, рассуждения, коллективное обсуждение и т.д. Одна и та же контекстная, ситуационная задача может быть предложена разным группам в целях организации соревнования между ними.</p> <p>10-8балла начисляется группе, которая правильно аргументировала свои ответы на поставленные вопросы, привела доказательные аргументы в пользу своей точки зрения, в решении приняла участие вся группа, члены которой грамотно использовали современные теоретические знания и результаты вторичных исследований</p> <p>7-4 балла – правильно обоснованные и доказанные аргументы в решении задачи, участие отдельных членов группы, частично грамотное использование современных теоретических знаний и результатов вторичных исследований</p> <p>3-1балл – группа не смогла ответить на все вопросы, которые сформулировал преподаватель для решения задачи, но коллективно участвовала в обсуждении других групп, могла дебатировать с использованием современной профессиональной терминологии и т.д.</p> <p>Баллы начисляются каждому члену группы</p>
7.	Анализ обращений граждан	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
8.	Подготовка и передача обращений в архив организации	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

9.	Организация личного приема граждан	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
10.	Организация работы по обращениям депутатов	Собеседование / устный опрос	5	<p>5-4 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием современной терминологии</p> <p>3-2 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием современной терминологии.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему</p> <p>Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
		Письменная контрольная работа(контрольный срез)	10	<p>На письменную контрольную работу отводится все занятие. Тема работы связана с темой занятия, которая известна заранее, конкретные задания преподаватель задает на самом занятии.</p> <p>Исходя из обозначенных заданий, контрольная работа по своему содержанию сводится к подробному ответу на проблемные контрольные вопросы, которых может быть задано несколько для самостоятельного осмысления.</p> <p>10-8 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>7-5балла – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>4-3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
11.	Посещаемость		10	10 баллов – студент посетил все 100% занятий

12.	Премияльные баллы	20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции – 10 / 20
13.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	50	Решение кейса (10 баллов) - предлагается 4 кейса. Прохождение тестирования (30 вопросов) по всему курсу дисциплины (10 баллов)
14.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Письменная контрольная работа

Тема 2. Организация работы с обращениями граждан в XIX - XX вв.

1. Как назывались обращения граждан в период коллежского делопроизводства?
2. Кто такие площадные подъячие?
3. Какие изменения внес в работу по обращениям граждан Петр I?
4. Какие виды обращений граждан существовали в период министерского делопроизводства?
5. Каким образом подписывал гражданин свое обращение в XIX в.?

Тема 10. Организация работы по обращениям депутатов

-

Решение контекстных ситуационных задач

Тема 5. Прием и первичная обработка обращений граждан. Рассмотрение обращений руководством

1. Регистрация обращения гражданина.
2. Заполнение регистрационно-контрольной карточки.
3. Подготовка письменного запроса в другую организацию.
4. Формирование справочной картотеки.
5. Расположение материала по обращению в деле для оперативного хранения.

Тема 6. Контроль за исполнением и информационно-справочная работа по обращениям граждан

-

Собеседование / устный опрос

Тема 1. Организация работы по обращениям граждан в России в XVI – XVIII вв.

1. Анализ обращений граждан.

2. Подготовка и передача обращений в архив организации.
3. Организация личного приема граждан.
4. Оборудование приемной.
5. Организация работы с обращениями депутатов.

-

Тема 2. Организация работы с обращениями граждан в XIX - XX вв.

-

Тема 3. Законодательство РФ об организации работы с обращениями граждан. Понятие «обращение граждан»

-

Тема 4. Общая характеристика организации работы с обращениями граждан

-

-

Тема 7. Анализ обращений граждан

-

Тема 8. Подготовка и передача обращений в архив организации

-

Тема 9. Организация личного приема граждан

-

Тема 10. Организация работы по обращениям депутатов

-

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-2)

1. Классификация обращений граждан.
2. Общая характеристика технологии работы с обращениями граждан.
3. Подготовка проекта ответа на обращение.
4. Контроль за исполнением обращений граждан.
5. Информационно-справочная работа по обращениям граждан. Текущее (оперативное) хранение обращений.

Типовые задания для зачета (ПК-2)

1. Регистрация обращения гражданина.
2. Заполнение регистрационно-контрольной карточки.
3. Подготовка письменного запроса в другую организацию.
4. Формирование справочной картотеки.
5. Расположение материала по обращению в деле для оперативного хранения.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ПК-2	Имеет достаточно высокий уровень знаний в области осуществления личного приема граждан и обработки обращений граждан, полученных по разным каналам
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ПК-2	Не имеет знаний в области осуществления личного приема граждан и обработки обращений граждан, полученных по разным каналам

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления : учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах. - 2025-03-25; Документационное обеспечение управления. - Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2019. - 240 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/94291.html>

2. Мирюшкина, Ю. В. Делопроизводство и документационное обеспечение государственной и муниципальной службы : практикум. - Весь срок охраны авторского права; Делопроизводство и документационное обеспечение государственной и. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/66028.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : Учебник и практикум Для прикладного бакалавриата. - Москва: Юрайт, 2019. - 520 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/426321>
2. Симонян, Р. Я. Документационное обеспечение системы управления организацией : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Документационное обеспечение системы управления организацией. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 180 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72458.html>
3. Кузьмина, И. В. Делопроизводство : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Делопроизводство. - Москва: Московский гуманитарный университет, 2017. - 128 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/74718.html>

6.3 Иные источники:

1. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система - <http://www.studentlibrary.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
4. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
5. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>

6. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
7. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
8. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
9. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
10. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
11. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гуманитарные науки . – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
12. IPR BOOKS: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.