



ФГОС ВО
(версия 3+)

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК 2016

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Факультет документальных коммуникаций и туризма
Кафедра документоведения и издательского дела



ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Рабочая программа дисциплины
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Уровень высшего образования бакалавриат
Программа подготовки: академический бакалавриат
Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная
срок изучения – 7, 8 семестры
Форма обучения: заочная
срок изучения – 7, 8 семестры

Челябинск 2016

УДК 342.5 (073)

ББК 67.401Я73

О-64

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Авторы-составители: А. В. Штолер, доцент кафедры документоведения и издательского дела, канд. пед. наук, доцент; Л. А. Евгасова, ст. преподаватель кафедры документоведения и издательского дела, зам. начальника отдела по регистрационному учету граждан ООО управляющая компания «Производственное жилищное ремонтное эксплуатационное управление Курчатовского района» г. Челябинска.

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 1 от 21.09.2015.

Экспертиза проведена 01.10.2015, акт № 2015/ДА

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на:

Учебный год	Совет факультета	№ протокола, дата утверждения
2016-2017	документальных коммуникаций и туризма	№ 1 от 19.09.2016
2017-2018	документальных коммуникаций и туризма	№ 01 от 18.09.2017
2018-2019	документальных коммуникаций и туризма	№ 01 от 31.08.2018
2019-2020	документальных коммуникаций и туризма	№ 01 от 30.08.2019

О-64

Организация работы с обращениями граждан : рабочая программа дисциплины по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, уровень высшего образования бакалавриат, программа подготовки: академический бакалавриат, квалификация: бакалавр / авт.-сост. А. В. Штолер, Л. А. Евгасова ; Челяб. гос. ин-т. культуры. – Челябинск, 2016. – 47 с. – (ФГОС ВО версия 3+).

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2016

Содержание

Аннотация.....	6
1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	9
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	9
4.1. Структура преподавания дисциплины	9
4.1.1. Матрица компетенций	12
4.2. Содержание дисциплины	12
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	15
5.1. Общие положения	15
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	16
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	16
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	17
5.2.3. Перечень учебной литературы, необходимой для самостоятельной работы.	18
5.2.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной работы	19
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	19
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	19
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	25
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	25
6.2.2. Описание шкал оценивания	28
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (зачете) (пятибалльная система).....	28
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания при использовании бально-рейтинговой системы	29
6.2.2.3. Описание шкалы оценивания.....	29
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	31
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету/экзамену.....	31
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	33
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы	34
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций	34
6.3.4.1. Планы семинарских занятий	34
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий	38
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ.....	38
(контрольного урока)	38
6.3.4.5. Тестовые задания (примеры из разных вариантов)	38

6.3.4.6. Контрольная работа для студентов заочной формы обучения и методические рекомендации по ее выполнению	39
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	40
7.1. Основная учебная литература	40
7.2. Дополнительная литература	40
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	41
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	41
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	44
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	44
11.1. Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации дисциплины	44
11.2. Учебно-лабораторная база для проведения учебных занятий	44
12. Иные сведения и материалы	44
12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	45
Лист изменений в рабочую программу дисциплины	46

АННОТАЦИЯ

1	Код и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.05.01 Организация работы с обращениями граждан
2	Цель дисциплины	изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.
3	Задачи дисциплины заключаются в:	овладение теоретическими, практическими и методическими вопросами обеспечения работы с обращениями граждан и освоение основных требований, предъявляемых к организации работы с обращениями граждан; развитие способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов по организации и технологии работы с обращениями граждан.
4	Коды формируемых компетенций	ПК-19, ПК-25, ПК-26
5	Планируемые результаты обучения по дисциплине (<i>пороговый уровень</i>)	<p>В результате освоения дисциплины студент должен приобрести:</p> <p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения; - классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов и обращений граждан на уровне описания; - правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания; <p><i>Умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан; - оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов - воспроизводить правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел. <p><i>Навыки и (или) опыт деятельности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан; - описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан; - использовать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел.
6	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 5 в академических часах – 180
7	Разработчики	А. В. Штолер, доцент кафедры документоведения и издательского дела, канд. пед. наук, доцент; Л. А. Евгасова, ст. преподаватель кафедры документоведения и издательского дела, зам. начальника отдела по регистрационному учету граждан ООО управляющая компания «Производственное жилищное ремонтное эксплуатационное управление Курчатовского района» г. Челябинска.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в рамках компонентов компетенций		
	Пороговый (обязательный для всех студентов)	Продвинутый (превышение минимальных характеристик уровня сформированности компетенции)	Повышенный (максимальная сформированность компетенции)
1	2	3	4
Способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19)	<i>знания:</i> правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения	<i>знания:</i> правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне анализа	<i>знания:</i> правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне интерпретации
	<i>умения:</i> воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан	<i>умения:</i> использовать правила подготовки управленческих документов и обращений граждан	<i>умения:</i> давать оценку правил подготовки управленческих документов и обращений граждан
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> применять правила подготовки управленческих документов, обращений граждан	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> разрабатывать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан
Владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25)	<i>знания:</i> классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов, обращений граждан на уровне описания	<i>знания:</i> классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов, обращений граждан на уровне распознавания	<i>знания:</i> классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов, обращений граждан на уровне объяснения
	<i>умения:</i> оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов	<i>умения:</i> самостоятельно оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан	<i>умения:</i> самостоятельно оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан и давать оценку готовых документов
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> применять правила оформления управленческих документов, обращений граждан	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> интерпретировать правила оформления управленческих документов, обращений граждан
Владение навыками	<i>знания:</i> правил и техно-	<i>знания:</i> правил и техноло-	<i>знания:</i> правил и техно-

ми обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел (ПК-26)	нологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания	гии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне распознавания	логии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне объяснения
	<i>умения:</i> воспроизводить правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	<i>умения:</i> использовать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	<i>умения:</i> давать оценку правилам и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методике составления номенклатуры дел
	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> применять правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> разрабатывать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ¹

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» входит в вариативную часть учебного плана, является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Информационные технологии в ДОУ и архивном деле», «Организация государственных учреждений России», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Документоведение», «Редактирование документов», «Технические средства в ДОУ и архивах», «Современная организация государственных учреждений России», «Методика рационализации делопроизводства», «Организация секретарского обслуживания», «Архивоведение». Данные дисциплины готовят обучающихся к эффективному изучению дисциплины, формируя следующие «входные» знания и умения:

Данные дисциплины готовят обучающихся к эффективному изучению дисциплины, формируя следующие «входные» знания и умения:

- знание основ эффективной работы с современными документальными информационными системами;
- знание основ организации и технологии работы с обращениями граждан;
- умение анализировать и проектировать организацию работы с обращениями граждан с учётом требований нормативно-методических документов.

¹ По заочной форме обучения возможны корректировки, в соответствии с графиком учебного процесса и учебным планом.

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин «Государственные, муниципальные и ведомственные архивы», «Организационное проектирование», подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 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 дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, в т. ч. 45 часов на экзамен всего:

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	180	180
– Контактная работа (по учебным занятиям) (всего)	52	16
в т. ч.:		
лекции	24	4
семинары	8	2
практические занятия	20	10
лабораторные занятия	-	
индивидуальные занятия	-	-
– Внеаудиторная работа ¹ :		
консультации текущие	5 % от лекционных часов	15 % от лекционных часов
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	83	151
– Промежуточная аттестация обучающегося (экзамен) (всего часов по учебному плану):	45	13

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академ. час.)					Формы текущего контроля успеваемости	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Контактная работа				с/р		
		лек.	сем.	практ.	инд.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России								
Тема 1. Возникновение и	14	2	2	4		6	оценка за участие в семина-	

¹ Объем часов по внеаудиторной работе не отражен в учебном плане.

развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.							ре, проверка практических заданий, проверка выполнения самостоятельной работы	
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	14	2	2	4		6		
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе								
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	18	2	2	4		10	оценка за участие в семинаре, проверка практ. заданий, проверка вып. сам. работы, аттестация в рамках текущего контроля успеваемости	
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	14	2		4		8	проверка практ. заданий, проверка вып. сам. работы	
Тема 5. Организация личного приема граждан	12	2		2		8	проверка практ. заданий, проверка вып. сам. работы	
<i>Итого в 7 сем.</i>	72	10	6	18		38		Зачет
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан								
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	23	6	2			15	оценка за участие в семинаре, проверка выполнения сам. работы	
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	21	4		2		15	проверка практ. заданий, проверка выполнения сам. работы, аттестация в рамках текущего контроля успеваемости	
Тема 8. Подготовка дел к	19	4				15	проверка выполнения	

передаче в архив							сам. работы	
Экзамен 8 сем.	45							Экзамен 45 час.
<i>Итого в 8 сем.</i>	108	14	2	2	-	45		45
Всего по дисциплине	180	24	8	20	-	83		45

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академ. час.)					с/р	Формы текущего контроля успеваемости	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Контактная работа							
		лек.	сем.	прак т.	инд .				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России									
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	10						10	проверка выполнения самостоятельной работы	
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	14						14		
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе									
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	18	2		2			14	проверка практического задания, проверка выполнения самостоятельной работы	
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	16			2			14		
Тема 5. Организация личного приема граждан	10						10	проверка самостоятельной работы	
<i>Итого в 7 сем.</i>	68	2	-	4	-		62		Зачет 4 часа
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан									
Тема 6. Порядок работы с заявле-	36	2	2	2			30	проверка практ. задания,	

ниями, предложениями и жалобами граждан							участие в сем., проверка вып. сам. работы	
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	34			4		30	проверка самостоятельной работы	
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	29					29		
Экзамен 8 сем.	9							Экзамен 9 час.
<i>Итого в 8 сем.</i>	114	2	2	6	-	89		9
Всего по дисциплине	180	4	2	10	-	151		13

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (всего час.)	Коды компетенций			
		№ ПК-19	№ ПК-25	№ ПК-26	общее количество компетенций
1	2	3	4	5	6
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России					
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	14	+			1
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	14	+			1
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе					
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	18	+			1
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	14		+		1
Тема 5. Организация личного приема граждан	12		+		1
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан					
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	23		+	+	2
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	21	+			1
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	19	+			1
Экзамен 8 сем.	45	+	+	+	3
Всего по дисциплине	180	6	4	2	

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России

Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв. Период создания государственных учреждений, появление письменных обращений частных лиц. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков» (Судебник 1550 г.). Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности. Правила составления челобитных. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.

Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными. Форма прошений, подаваемых на имя царя. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных. Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы решаемые Сенатами, коллегиями.

Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах. Виды прошений: «тяжебные», исковые, встречные, мировые, доносы, жалобы, отзывы.

Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.).

Понятия «предложение», «заявление», «жалобы» граждан. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан как одна из форм участия трудящихся в управлении государством, контроля и критики снизу.

Сложившийся стиль работы с обращениями граждан в советских учреждениях. Борьба с бюрократизмом и волокитой. Основные принципы работы с письмами граждан. Обзор законодательных актов 1920–1950-х гг.

Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», его содержание и значение. Новая редакция указа от 04.03.80 г. Закон СССР от 30.06.87 г. «О порядке обжалования в суде неправомερных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан».

Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе

Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015), ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ), «Регламент Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» (утв. Постановлением СФ ФС от 30.01.2002 №33-СФ, в ред. от 26.09.2012), Положение об Аппарате Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, «Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» (утв. распоряжением СФ ФС от 30.12.2005 № 572рп-СФ, «О работе с обращениями граждан, поступающими через официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации в сети Интернет» (утв. Распоряжением СФ ФС от 30.01.2006 № 27рп-СФ), «Положение о приемной Президента

РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 2 октября 2009 г. № 1441), Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. Распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ), Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489), Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

Тема 4. Организация работы с обращениями граждан. Классификация обращений граждан. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию (бюро, сектор, отдел, секретарь). Составление и оформление Положения отдела по работе с обращениями граждан.

Тема 5. Организация личного приема граждан. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм. Этика приема.

Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан

Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан. Порядок приема и первичной обработки документов. Регистрация обращений граждан. Порядок заполнения журналов регистрации и регистрационно-контрольных карточек.

Сроки рассмотрения обращений граждан. Направление обращения на исполнение. Решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.

Требования, предъявляемые к решению. Контроль за исполнением обращений, регистрационно-контрольные картотеки. Организация контроля исполнения документов с использованием средств вычислительной техники. Организация информационно-справочной работы по обращениям. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.

Особенности организация работы с обращениями депутатов.

Особенности работы «Интернет-приемной».

Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан. Значение аналитической работы с обращениями граждан. Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан. Методика анализа и обобщения.

Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив. Задачи работников службы ДОУ по организации текущего хранения обращений. Общие правила формирования дел. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела. Принципы систематиза-

ции обращений внутри дел. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Сроки хранения обращений. Подшивка обращений в дела. Полное и частичное оформление дел. Составление и оформление заверительной надписи. Нумерация листов дела. Составление внутренней описи документов дела. Оформление обложки дел постоянного и временного хранения. Экспертиза ценности документов.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа студентов – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивида стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной:

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных работ и др. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

– в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

– без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским, практическим и лабораторным занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение, научно-исследовательскую и творческую работу студента.

Целью самостоятельной работы студентов является:

– формирование приверженности к будущей профессии;

– систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности;

– формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);

– развитие познавательных способностей и активности студентов (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);

– формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;

– развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы студент должен:

Знать:

– систему форм и методов обучения в вузе;

- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы.

Уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины.

Иметь навыки и опыт деятельности:

- планирование самостоятельной работы;
- соотнесение планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной «Организация работы с обращениями граждан» следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Кол-во часов с/р	Форма контроля
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	Самостоятельная работа № 1. Тема. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв. Подготовка к семинару № 1, практическому занятию № 1.	6	Участие в семинаре, проверка выполнения практической работы
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Самостоятельная работа № 2. Тема. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.) Подготовка к семинару № 2, практическому занятию № 2.	6	проверка готовности к семинару, проверка выполнения практической работы
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с об-	Самостоятельная работа № 3. Тема. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	10	проверка готовности к семинару, проверка выполнения практической

ращениями граждан	Подготовка к семинару № 3, практическому занятию № 3.		ской работы
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Самостоятельная работа № 4. Тема. Организация работы с обращениями граждан Подготовка к практическому занятию № 4.	8	проверка выполнения реферата и практической работы
Тема 5. Организация личного приема граждан	Самостоятельная работа № 5. Тема. Организация личного приема граждан Подготовка к практическому занятию № 5	8	проверка выполнения практической работы
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Самостоятельная работа № 6. Тема. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан Подготовка к семинару № 4	15	проверка готовности к семинару
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	Самостоятельная работа № 7. Тема. Аналитическая работа с обращениями граждан Подготовка к практическому занятию № 6	15	проверка выполнения практической работы
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	Самостоятельная работа № 8. Тема. Подготовка дел к передаче в архив	15	проверка реферата

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV–нач. XIX вв.»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Организация делопроизводства с обращениями граждан в государственных учреждениях XVIII в.».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу, в которой описывается возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV–XIX вв.

2. Оформление заданий практических занятий № 1, 2.

Самостоятельная работа № 2. Тема «Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917–1993 гг.)»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Законодательная регламентация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях в первые годы советской власти».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практических занятий № 3, 4.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Законодательная и нормативно-правовая

регламентация делопроизводства с обращениями граждан».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практических занятий № 5.

Самостоятельная работа № 4.

Тема «Организация работы с обращениями граждан»

1. Подготовка реферата.

Цель работы – получить представление об организации работы исполнителей обращений граждан.

Задание и методика выполнения: подготовить реферат по теме (см. 6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине).

2. Оформление заданий практических занятий № 6.

Самостоятельная работа № 5. Тема «Организация личного приема граждан»

1. Оформление заданий практических занятий № 7.

Самостоятельная работа № 6. Тема «Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан»

1. Подготовка к семинарскому занятию «Контроль за исполнением обращений граждан».

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

Самостоятельная работа № 7.

Тема «Аналитическая работа с обращениями граждан»

1. Оформление заданий практического занятия № 8 «Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан».

Самостоятельная работа № 8. Тема «Подготовка дел к передаче в архив»

1. Подготовка реферата.

Цель работы – сформировать представление о формировании и хранении дел с обращениями граждан, процедуре физического уничтожения документов и ее документирование.

Задание и методика выполнения: подготовить реферат по теме (см. 6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине).

5.2.3. Перечень учебной литературы, необходимой для самостоятельной работы

Жукова, Е. Д. Организация самостоятельной работы студентов [Текст] : учеб. пособие / Е. Д. Жукова. – Уфа, 2007. – 164 с.

См. также Раздел 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.2.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной работы

www.edu.ru – Российское образование. Федеральный портал
www.gramota.ru – Справочно-информационный портал Грамота.ру – русский язык для всех
www.study.ru – Языковой сайт
www.twirpx.com/ – Все для студента

См. также Раздел 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	Способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19)	<p><i>знания:</i> правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения</p> <p><i>умения:</i> воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан</p> <p><i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан</p>	<p>– Самостоятельная работа № 1.</p> <p>Практическая работа № 1. Тема «Организация и технология работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах)» (2 часа), Практическая работа № 2. Тема. «Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах» (2 часа)</p> <p>– Семинар № 1. Тема «Организация делопроизводства с обращениями граждан в государственных учреждениях XVIII</p>

			в.» (2 часа).
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Та же	Те же	<ul style="list-style-type: none"> – Самостоятельная работа № 2. – Практические работы № 3. Тема «Анализ законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти» (2 часа), № 4. Тема. «Значение и содержание Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»» (2 часа). – Семинар № 2. Тема «Законодательная регламентация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях в первые годы советской власти» (2 часа).
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Та же	Те же	<ul style="list-style-type: none"> – Самостоятельная работа № 3. – Практическая работа № 5. Тема. «Законодательная и нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан» (4 часа). – Семинар № 3. Тема «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан» (2 часа).
Тема 4. Организа-	Владение навыками	<i>знания:</i> классификации	– Самостоятельная

ция работы с обращениями граждан	подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25)	реквизитов, правил оформления управленческих документов, обращений граждан на уровне описания	<p>работа № 4.</p> <p>– Практическая работа № 6. Тема. «Составление и оформление Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации» (4 часа).</p>
		<i>умения:</i> оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан	
Тема 5. Организация личного приема граждан	Та же	Те же	<p>– Самостоятельная работа № 5</p> <p>– Практическая работа № 7. Тема. «Порядок заполнения журнала регистрации приема граждан» (2 часа).</p>
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25)	<i>знания:</i> классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов, обращений граждан на уровне описания	<p>– Самостоятельная работа № 6.</p> <p>– Семинар № 4. Тема. «Контроль за исполнением обращений граждан» (2 часа).</p>
		<i>умения:</i> оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан	
	Владением навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел (ПК-26)	<i>знания:</i> правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания	
		<i>умения:</i> воспроизводить правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних	

		обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	
Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	Способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19)	<i>знания:</i> правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения <i>умения:</i> воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан <i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан	– Самостоятельная работа № 7. – Практическая работа № 8. Тема. «Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан» (2 часа).
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	Та же	Те же	– Самостоятельная работа № 8

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций и код)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (пороговый уровень)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	Способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19)	<i>знания:</i> правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения <i>умения:</i> воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан <i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан	– Вопросы к зачету (7 семестр) №№ теоретических вопросов: 1-8; № практико-ориентированного задания: 1. – Вопросы к экзамену 8 семестр №№ теоретических вопросов: 1-8;

			–Тестирование
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) №№ теоретических вопросов: 9,10; № практико-ориентированного задания: 2. – Вопросы к экзамену 8 семестр №№ теоретических вопросов: 9,10; –Тестирование
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) №№ теоретических вопросов: 11, 12; № практико-ориентированного задания: 3. – Вопросы к экзамену 8 семестр №№ теоретических вопросов: 11, 12; –Тестирование
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25)	<i>знания:</i> классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов, обращений граждан на уровне описания	– Вопросы к зачету (7 семестр) №№ теоретических вопросов: 13-16; № практико-ориентированного задания: 4. – Вопросы к экзамену 8 семестр №№ теоретических вопросов: 13-16; –Тестирование
		<i>умения:</i> оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан	

Тема 5. Организация личного приема граждан	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) №№ теоретических вопросов: 17-20; № практико-ориентированного задания: 5. – Вопросы к экзамену 8 семестр №№ теоретических вопросов: 17-20; –Тестирование
Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25)	<i>знания:</i> классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов, обращений граждан на уровне описания	– Вопросы к экзамену 8 семестр №№ теоретических вопросов: 21-25; – № практико-ориентированного задания: 6. –Тестирование
		<i>умения:</i> оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов	
	Владением навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел (ПК-26)	<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан	
		<i>знания:</i> правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания	
		<i>умения:</i> воспроизводить правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	
Тема 7. Аналитическая работа с обра-	Способностью использовать правила	<i>знания:</i> правил подготовки управленческих докумен-	– Вопросы к экзамену 8 семестр

шениями граждан	подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19)	тов и обращений граждан на уровне воспроизведения	№№ теоретических вопросов: 26-28; – № практико-ориентированного задания: 7. –Тестирование
		<i>умения:</i> воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан	
		<i>навыки и (или) опыт деятельности:</i> использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан	
Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	Та же	Те же	– Вопросы к экзамену 8 семестр №№ теоретических вопросов: 29-32; – № практико-ориентированного задания: 8. –Тестирование

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 8

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Показатели сформированности компетенций (пороговый уровень)	Критерии оценивания уровня сформированности компетенций	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций (входные знания)		
Знания: Излагает представления об организации работы с обращениями граждан на уровне быденного	Перечисляет известные ему виды документов, особенности организации работы с обращениями граждан, этапы обработки обращений граждан	диагностические: самоанализ, мини-опрос
Текущий этап формирования компетенций (связан с выполнением студентами заданий, может осуществляться выявление причин непонимания какого-либо элемента содержания или неумения при выполнении заданий)		
Знания: описывает правила подготовки управленческих документов и обращений граждан.	Излагает основные этапы развития управленческих документов, обращений граждан, приводит даты, конкретные факты на уровне перечисления, краткого описания.	Активная учебная лекция; семинары; практические; самостоятельная работа: устный опрос (базовый уровень / по диагностическим вопросам); письменная работа (типовые задания); самостоятельное решение контрольных (типовых) заданий и
Перечисляет реквизиты, правила оформления управленческих документов, обращений граждан	Описывает реквизиты, правила оформления управленческих документов, обращений граждан	
Перечисляет правила и	Объясняет правила и технологию об-	

технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел	работки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел	т.д.
Умения: Применяет правила правила подготовки управленческих документов и обращений граждан	Объясняет правила подготовки управленческих документов и обращений граждан	
Описывает правила оформления различных видов управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов	Демонстрирует оформление отдельных видов управленческих документов и обращений граждан.	
Перечисляет правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	Создает технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел с использованием типовых правил и образцов (шаблонов).	
Навыки и (или) опыт деятельности: Использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан	Владеет навыками подготовки управленческих документов, обращений граждан	
Описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан	Создает отдельные виды и формы организационных, обращений граждан, с использованием типовых образцов.	
Использовать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	Владеет навыками применения правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций		
Знания: описывает правила подготовки управленческих документов и обращений граждан.	Излагает основные этапы развития управленческих документов, обращений граждан, приводит даты, конкретные факты на уровне перечисления, краткого описания.	Зачет: – ответы на теоретические вопросы на уровне описания, воспроизведения материала;
Перечисляет реквизиты, правила оформления управленческих документов, обращений граждан	Описывает реквизиты, правила оформления управленческих документов, обращений граждан	– выполнение практико-ориентированных заданий на уровне понимания;

Перечисляет правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел	Объясняет правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел	– тестирование. зачет, экзамен: – ответы на теоретические вопросы на уровне описания, воспроизведения материала; – выполнение практико-ориентированных заданий на уровне понимания; – тестирование.
Умения: Применяет правила правила подготовки управленческих документов и обращений граждан	Объясняет правила подготовки управленческих документов и обращений граждан	
Описывает правила оформления различных видов управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов	Демонстрирует оформление отдельных видов управленческих документов и обращений граждан.	
Перечисляет правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	Создает технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел с использованием типовых правил и образцов (шаблонов).	
Навыки и (или) опыт деятельности: Использовать правила подготовки управленческих документов, обращений граждан	Владеет навыками подготовки управленческих документов, обращений граждан	
Описывать правила оформления управленческих документов, обращений граждан	Создает отдельные виды и формы организационных, обращений граждан, с использованием типовых образцов.	
Использовать правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	Владеет навыками применения правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	

Формы контроля для продвинутого уровня:

– на *текущем этапе формирования компетенций: активная учебная лекция; семинары; практические; самостоятельная работа:* устный опрос (продвинутый уровень, например, дискуссия или опережающий); письменная работа; самостоятельное решение контрольных (вариативных, разноуровневых) заданий;

– на *промежуточном (аттестационном) этапе формирования компетенций: зачет, экзамен:* ответы на теоретические вопросы на уровне анализа; выполнение практико-ориентированных заданий на уровне анализа.

Формы контроля для повышенного уровня:

– на *текущем* этапе формирования компетенций: *активная учебная лекция; семинары; практические; лабораторные занятия, самостоятельная работа*: устный опрос с использованием вопросов и заданий, не имеющих однозначного решения; устное выступление (дискуссионного характера); творческие ситуативные задания;

– на *промежуточном* (аттестационном) этапе формирования компетенций: *зачет, экзамен* ответы на теоретические вопросы на уровне объяснения; выполнение практико-ориентированных заданий на уровне интерпретации и оценки.

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 9

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (зачете) (пятибалльная система)

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Отлично (зачтено)	Студент показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и навыки, определенные программой. Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу. Студент способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы. Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС
Хорошо (зачтено)	Результат обучения показывает, что студент продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по дисциплине. Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов. Способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях
Удовлетворительно (зачтено)	Результат обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине. Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов. Студент способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практико-ориентированных задач
Неудовлетворительно (Не зачтено)	Результат обучения студента свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что студент не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине. Студент допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы

Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
Отлично (зачтено)	от 90 до 100

Хорошо (зачтено)	от 75 до 89,99
Удовлетворительно (зачтено)	от 60 до 74,99
Неудовлетворительно (не зачтено)	менее 60

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания при использовании бально-рейтинговой системы

Бально-рейтинговая система оценивания по дисциплине не используется.

Таблица 10

6.2.2.3. Описание шкалы оценивания устное выступление (семинар)

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	
Оформление	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации	
Ответы на	Ответы на во-	Ответы на	Только ответы	Нет ответов на	

вопросы	просы полные с приведением примеров	вопросы полные и/или частично полные	на элементарные вопросы	вопросы	
Умение держаться на аудитории, коммуникативные навыки	Свободно держаться на аудитории, быть способным к импровизации, учитывать обратную связь с аудиторией	Свободно держаться на аудитории, поддерживать обратную связь с аудиторией	Скован, обратная связь с аудиторией затруднена	Скован, обратная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании	
Итог					

письменная работа (реферат и т. д.)

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обоснование актуальности темы				
Качество оценки степени разработанности темы в специальной литературе				
Степень реализации поставленной цели и задач				
Объем и глубина раскрытия темы				
Наличие материала, ориентированного на практическое использование				
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов				
Степень оригинальности текста				
Эрудиция, использование междисциплинарных связей				
Соблюдение требований к структуре работы				
Качество оформления работы с учетом требований				
Информационная культура (цитирование, оформление списка использованной литературы)				
Общая оценка				

Практическое (практико-ориентированное) задание

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя про-

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
	профессиональную терминологию.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету/экзамену

Промежуточная аттестация может проводиться в форме тестирования

Таблица 11

Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы)

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
к зачету		
1.	Появление письменных обращений частных лиц.	ПК -19
2.	Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков»	ПК -19
3.	Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.	ПК-19
4.	Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.	ПК-19
5.	Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.	ПК -19
6.	Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.	ПК -19
7.	Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы решаемые Сенатами, коллегиями.	ПК -19
8.	Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.	ПК -19
9.	Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.	ПК -19
10.	Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.	ПК -19
11.	Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	ПК -19
12.	Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	ПК -19
13.	Классификация обращений граждан.	ПК-25
14.	Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.	ПК-25
15.	Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.	ПК-25
16.	Зависимость структуры службы документационного обеспечения	ПК-25

	управления от количества поступающих обращений в организацию	
17.	Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	ПК-25
18.	Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.	ПК-25
19.	Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.	ПК-25
20.	Этика приема граждан.	ПК-25
к экзамену		
1.	Появление письменных обращений частных лиц.	ПК-19
2.	Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков»	ПК-19
3.	Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.	ПК-19
4.	Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.	ПК-19
5.	Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.	ПК-19
6.	Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.	ПК-19
7.	Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы решаемые Сенатами, коллегиями.	ПК-19
8.	Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.	ПК-19
9.	Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.	ПК-19
10.	Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.	ПК-19
11.	Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	ПК-19
12.	Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	ПК-19
13.	Классификация обращений граждан.	ПК-25
14.	Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.	ПК-25
15.	Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.	ПК-25
16.	Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию	ПК-25
17.	Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	ПК-25
18.	Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.	ПК-25
19.	Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.	ПК-25
20.	Этика приема граждан.	ПК-25
21.	Порядок приема и первичной обработки и регистрация обращений граждан.	ПК-25, ПК-26
22.	Организация информационно-справочной работы по обращениям.	ПК-25, ПК-26
23.	Контроль за исполнением обращений.	ПК-25, ПК-26
24.	Особенности организация работы с обращениями депутатов.	ПК-25, ПК-26

25.	Особенности работы «Интернет-приемной».	ПК-25, ПК-26
26.	Значение аналитической работы с обращениями граждан.	ПК -19
27.	Методика анализа и обобщения.	ПК -19
28.	Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.	ПК -19
29.	Общие правила формирования дел.	ПК -19
30.	Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве.	ПК -19
31.	Составление внутренней описи документов дела.	ПК -19
32.	Экспертиза ценности обращений граждан.	ПК -19

Таблица 12

Материалы, необходимые для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности (примерные практикоориентированные задания)

№ п/п	Содержание примерных практикоориентированных заданий	Код компетенций
1.	Описать форму прошений, подаваемых на имя царя.	ПК -19
2.	Охарактеризовать требования к документированию жалоб и предложений граждан в 1950-1990-х гг.	ПК -19
3.	Обозначить правовую специфику различных видов обращений граждан.	ПК -19
4.	Выявить особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства	ПК-25
5.	Раскрыть основные требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	ПК-25
6.	Заполнить регистрационно-контрольную карточку по обращениям граждан.	ПК-25, ПК-26
7.	Охарактеризовать разделы сводного отчета по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.	ПК -19
8.	Оформление дела по обращениям граждан.	ПК -19

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Темы рефератов

1. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
2. Нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
3. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию (бюро, сектор, отдел, секретарь).
4. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.
5. Организация и документирование приема граждан.
6. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.
7. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.
8. Особенности работы «Интернет-приемной».
9. Значение аналитической работы с обращениями граждан.
10. Методика анализа и обобщения работы с обращениями граждан.
11. Полное и частичное оформление дел.

12. Экспертиза ценности документов.

Методические указания

Приступая к выполнению реферата, студент должен знать, что работа будет зачтена при условии соблюдения следующих требований:

1. Знание текстов рекомендованной литературы и использование этого знания в работе.
2. Использование студентом не менее 10 источников (статей, монографий, справочной и другой литературы) для раскрытия избранной темы.
3. Обязательное указание на источники, грамотное цитирование авторов (прямое и косвенное), определение собственной позиции и обязательный собственный комментарий к приводимым точкам зрения.
4. Соблюдение требований к структуре и оформлению.

Требования к структуре и оформлению

Структура. Реферат состоит из: введения, основной части, заключения. Во введении необходимо определить цель и задачи работы. В основной части обязательны ссылки на номера библиографических записей в списке использованной литературы. В заключении необходимо сделать основные выводы. Список использованной литературы помещается после заключения. Библиографические записи нумеруются и располагаются в алфавитном порядке.

Оформление. Шрифт гарнитуры «Times New Roman», кегль 12 или 14, через 1,5 интервала. Работу печатать на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 с соблюдением полей: левое – 30 мм, правое – 20 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Выполненная работа должна быть скреплена. Работа открывается титульным листом. Затем следует «Оглавление». Порядковые номера страниц указываются внизу страницы с выравниванием от центра. Не допускается расстановка нумерации страниц от руки. Первой страницей считается титульный лист, но на нем цифра «1» не ставится. Каждый раздел всегда начинается с новой страницы. Работа может быть иллюстрирована, но не допускается использование иллюстраций, вырезанных их книг, журналов и других изданий.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинар № 1. Тема: «Организация делопроизводства с обращениями граждан в государственных учреждениях XVIII в.» (2 часа) (проходит в форме дискуссии) (ПК -19)

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.
2. Форма прошений, подаваемых на имя царя.
3. Характеристика Указа «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.
4. Характеристика Указов «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг.

5. Порядок приема доносителей и челобитников.
6. Порядок движения челобитных и прошений.
7. Виды прошений: «тяжебные», исковые, встречные, мировые, доносы, жалобы, отзывы.
8. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.

Рекомендуемая литература:

Основная литература к семинару (см. п. 7.1).

Дополнительная литература к семинару:

1. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учеб. пособие для вузов / С. Ю. Кабашов. – М.: Флинта; Наука, 2010. – 311 с.

Семинар № 2. Тема: «Законодательная регламентация работы с обращениями граждан в государственных учреждениях в первые годы советской власти»
(2 часа) (ПК -19)

Вопросы для обсуждения:

1. Постановление VI Всероссийского Чрезвычайного съезда Советов от 08.11.1918 как первый правовой акт определивший работу с обращениями граждан в государственных учреждениях.

2. Характеристика Постановлений 1919 г. «О центральном Бюро жалоб и заявлений при Народном Комиссариате Государственного контроля» и «О местных отделениях Бюро жалоб и заявлений» определившими порядок приема и работы с устными и письменными обращениями граждан.

3. Характеристика декрета СНК РСФСР от 30.12.1919 «Об устранении волокиты» установившего инстанционный порядок подачи и рассмотрения жалоб.

Рекомендуемая литература:

Основная литература к семинару (см. п. 7.1).

Дополнительная литература к семинару:

1. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учеб. пособие для вузов / С. Ю. Кабашов. – М.: Флинта; Наука, 2010. – 311 с.

Семинар № 3. Тема: «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан»
(2 часа) (проходит в форме дискуссии) (ПК -19)

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015).

2. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. Распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ).

3. Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489).

4. Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

Рекомендуемая литература:

Основная литература к семинару (см. п. 7.1).

Дополнительная литература к семинару:

1. ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006

г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015).

2. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. Распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ).

3. Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489).

4. Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

5. Андреева, В. И. Делопроизводство : учеб. пособие / В. И. Андреева. – М. : КноРус, 2008 – 256 с.

6. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учеб. пособие для вузов / С. Ю. Кабашов. – М.: Флинта; Наука, 2010. – 311 с.

Семинар № 4. Тема: «Контроль за исполнением обращений граждан»
(2 часа) (ПК-25), (ПК-26)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «контроль за исполнением». Цели и задачи контроля за исполнением.
2. Регламентация контроля за исполнением обращений граждан.
3. Характеристика регистрационных форм (журнальная, карточная, автоматизированная).
4. Организационные формы контроля за исполнением обращений: централизованная, децентрализованная, смешанная.
5. Типовые и индивидуальные сроки исполнения документов.
6. Анализ обращений граждан.
7. Традиционная и автоматизированная технологии контроля за исполнением.

Рекомендуемая литература:

Основная литература к семинару (см. п. 7.1).

Дополнительная литература к семинару:

1. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учеб. пособие для вузов / С. Ю. Кабашов. – М.: Флинта; Наука, 2010. – 311 с.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическое занятие № 1. Тема: «Организация и технология работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах)» (2 часа) (ПК -19)

Цель работы – получить представление об организации и технологии работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах).

Задание и методика выполнения:

1. Изучение Судебника 1550 г. и Соборного уложения 1649 г., документов, регламентирующих работу с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах).
2. Составление схемы: структура органов управления; состав и должностные обязанности «служилых людей» по работе с челобитными.
3. Составление схемы технологии работы с челобитными.

Практическое занятие № 2. Тема: «Организация делопроизводства и порядок

работы с просительскими документами в министерствах» (2 часа) (ПК -19)

Цель работы – ознакомление с организацией делопроизводства и порядком работы с просительскими документами в министерствах.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение Общего учреждения министерств 1811 г. по следующей схеме: основные требования организации делопроизводства и порядка работы с просительскими документами; должностные обязанности канцелярских чиновников по работе с просительскими документами.
2. Составление схемы по работе с просительскими документами.

Практическое занятие № 3. Тема: «Анализ законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти» (2 часа) (ПК -19)

Цель работы – получить представление о законодательных актах, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти:
 - а) Постановление VI Всероссийского Съезда Советов «О точном соблюдении законов» от 8 ноября 1918 г.;
 - б) Декрет ВЦИК «О государственном контроле» от 12 апреля 1919 г.;
 - в) Декрет СНК РСФСР «Об устранении волокиты» от 30 декабря 1919 г.;
 - г) Постановление ЦИК СССР «О положении дел с разбором жалоб трудящихся» от 14 декабря 1935 г.
2. Составление схемы работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти.
3. Заполнение таблицы «Анализ законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти».

Практическое занятие № 4. Тема: «Значение и содержание Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»» (2 часа) (ПК -19)

Цель работы – получить представление о значении и содержании Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»»

Задание и методика выполнения:

1. Изучение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».
2. Заполнение таблицы «Анализ Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»».

Практическое занятие № 5. Тема: «Законодательная и нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан» (4 часа) (ПК -19)

Цель работы – получить представление о законодательных и нормативно-методических документах, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение законодательных и нормативно-методических документов,

регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан.

2. Заполнение таблицы «Характеристика обращений граждан».

3. Заполнение таблицы «Анализ законодательных и нормативно-методических документов, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан».

Практическое занятие № 6. Тема: «Составление и оформление Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации» (4 часа) (ПК-25)

Цель работы – ознакомление с особенностями составления и оформления Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации.

Задание и методика выполнения:

1. Изучить Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

2. Разработать Положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации

Практическое занятие № 7. Тема: «Порядок заполнения журнала регистрации приема граждан» (2 часа) (ПК-25)

Цель работы – получить представление о порядке заполнения журнала регистрации приема граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение требований нормативно-методических документов к регистрации обращений граждан.

2. Регистрация заявления, предложения, и жалобы граждан в журнале регистрации письменных обращений и регистрационно-контрольной карточке.

Практическое занятие № 8. Тема: «Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан» (2 часа) (ПК -19)

Цель работы – ознакомление с анализом и обобщением работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение требований нормативно-методических документов к анализу и обобщению результатов работы с обращениями граждан.

2. Подсчет и составление справки о состоянии работы с письменными обращениями граждан.

3. Составление отчета о работе с письменными обращениями граждан.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

**6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ
(контрольного урока)**

Контрольные работы не предусмотрены.

6.3.4.5. Тестовые задания (примеры из разных вариантов)

Тестовые задания входят в комплект аттестационных педагогических измерительных материалов.

6.3.4.6. Контрольная работа для студентов заочной формы обучения и методические рекомендации по ее выполнению

Контрольная работа предусматривает выполнение трех заданий. Контрольная работа выполняется в тетради или на листах (формат А4). Контрольная работа должна быть сдана не позднее начала учебной сессии.

Задание 1. Тема: «Законодательная и нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан»

Цель задания – получить представление о законодательных и нормативно-методических документах, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение законодательных и нормативно-методических документов, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан.
2. Заполнение таблицы «Характеристика обращений граждан».
3. Заполнение таблицы «Анализ законодательных и нормативно-методических документов, регламентирующих делопроизводство с обращениями граждан».

Задание 2. Тема: «Составление и оформление Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации»

Цель работы – ознакомление с особенностями составления и оформления Положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации.

Задание и методика выполнения:

1. Изучить Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.
2. Разработать Положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации

Задание 3. Тема: «Порядок заполнения журнала регистрации приема граждан»

Цель работы – получить представление о порядке заполнения журнала регистрации приема граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение требований нормативно-методических документов к регистрации обращений граждан.
2. Регистрация заявления, предложения, и жалобы граждан в журнале регистрации письменных обращений и регистрационно-контрольной карточке.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и

науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25 сентября 2017 г.), «О порядке проведения текущего контроля успеваемости обучающихся» (утв. 25 сентября 2017 г.), «О промежуточной аттестации обучающихся» (утв. 15 февраля 2016).

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

– перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);

– описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);

– типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации (зачета, экзамена). Студент должен:

– принимать участие в семинарских занятиях;

– своевременно и качественно выполнять практические работы;

– своевременно выполнять самостоятельные задания;

– пройти промежуточное тестирование;

4. Во время промежуточной аттестации используются:

– бланки билетов (установленного образца);

– база тестовых заданий;

– список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на экзамен (зачет);

– описание шкал оценивания;

– справочные, методические и иные материалы.

5. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптируются за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете и экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная учебная литература

1. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Ю. Кабашов .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2016 .— 312 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/246416>

7.2. Дополнительная литература

1. Кузнецов, С. Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учеб. пособие для студентов / С. Л. Кузнецов ; под ред. Т. В. Кузнецовой. – М. : МЭИ, 2010. – 232 с.
2. Организация работы с документами : учебник / под ред. В. А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2003 – 592 с.

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ - СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<http://archives.rumethodics/> – сайт Федерального архивного агентства.

<http://e.sekretariat.ru/> – сайт электронной версии журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера».

<http://www.delo-press.ru> – сайт журнала «Делопроизводство и документооборот на предприятии».

<http://www.funnycong.ru/> – Делопроизводство (сайт материалов).

<http://www.kadrovik-praktik.ru> – сайт материалов по кадровому делопроизводству.

<http://www.profiz.ru/sr/> – сайт журнала «Секретарь-референт».

<http://www.sekretariat.ru/forum/forum1/topic781/messages> – PRO - Делопроизводство и СЭД (портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней).

<http://www.sekretarskoe-delo.ru> – сайт журнала «Секретарское дело».

<http://www.top-personal.ru/officeworks> – сайт журнала «Делопроизводство».

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение студентами учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературы, указанными в рабочей программе дисциплины; творческую работу студентов в ходе проведения семинарских, практических, лабораторных занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Основой для подготовки студента к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности...).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения студентами самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения («Займи позицию», дискуссия, дебаты и т.д.), что позволяет погружать студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям студенты в обязательном

порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах:

1. Делопроизводство: изд. 2 раза в полугодие. – Изд. с 2011 г.
2. Делопроизводство и документооборот на предприятии: ежемесячный журнал. – Изд. с 2002 г.
3. Директор по персоналу: ежемесячный практический журнал.
4. Кадровая служба и управление персоналом предприятия: ежемесячный журнал. – Изд. с 2002 г.
5. Секретариат в вопросах и ответах: ежемесячный журнал в формате «вопрос-ответ». – Изд. с 2009 г.
6. Секретарское дело: ежемесячный профессиональный журнал. – Изд. с 2001 г.
7. Современные технологии делопроизводства и документооборота: ежемесячный журнал. – Изд. с 2011 г.
8. Справочник кадровика: ежемесячный журнал руководителя кадровой службы.
9. Справочник секретаря и офис-менеджера: ежемесячный практический журнал. – Изд. с 2002 г.
10. Управление персоналом: изд. 2 раза в месяц. – Изд. с 1996 г.
11. Юридический справочник руководителя: ежемесячный журнал. – Изд. с 2002 г.

Основной целью практических, лабораторных занятий является отработка профессиональных умений и навыков. В зависимости от содержания практического занятия могут быть использованы методики интерактивных форм обучения. Основное отличие активных и интерактивных упражнений и заданий в том, что они направлены не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на изучение нового.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам студенты, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах:... (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются 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.

Таблица 13

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения	Текущий (аттестация)

	студентов.	
Доклад	Средство оценки навыком публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Текущий (в рамках самостоятельной работы и семинара)
Зачет и экзамен	Формы отчетности студента, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий. Экзамен служит для оценки работы студента в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Круглый стол, дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, основываясь, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования, а также собственные взгляды на нее.	Текущий (в рамках сам. работы)
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмента оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития студентам навыков самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	Текущий
Ситуационные задания	Задания, выполняемые студентами по результатам пройденной теории, включающие в себя не вопрос – ответ, а описание осмысленного отношения к полученной теории, т.е. рефлексии, либо применении данных теоретических знаний на практике.	Текущий (в рамках практического занятия, семинара или сам. работы)
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения	Текущий (в рамках входной диагностики,

	уровня знаний и умений обучающегося.	контроля по любому из видов занятий), промежуточный
--	--------------------------------------	---

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Информационные технологии – это совокупность методов, способов, приемов и средств обработки документированной информации, включая прикладные программные средства, и регламентированный порядок их применения.

По дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» используются следующие информационные технологии:

- проведение лекционных занятий с использованием слайд-презентаций;
- демонстрация графических объектов, видео-, аудиоматериалов;
- офисные программы: MS Windows 7, MS Windows 10, Microsoft Office 2007;
- специализированное ПО: Media Player Classic;
- программы для работы в Интернет: Google Chrome, Internet Explorer;
- информационные справочные системы: Гарант, Консультант +;
- организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты;
- Руконтекст: поиск текстовых заимствований.
- Базы данных:

Научная электронная библиотека E-library .– Режим доступа:

<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

ЭБС «Руконт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

11.1. Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации дисциплины

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

11.2. Учебно-лабораторная база для проведения учебных занятий

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

12. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ

12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение реализация компетентностного подхода с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в сочетании с внеаудиторной работой предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм.

Таблица 14

Использование технологий активного и интерактивного обучения

№ п/п	Вид учебных занятий	Технологии активного и интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Лекции	Показ презентаций по основным темам учебной дисциплины	16
2	Практические занятия	Творческие задания	20
Всего из 52 аудиторных часов на интерактивные формы приходится			36 часов

Таким образом, удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины, и в целом в учебном процессе он составляет 69 % от общего числа аудиторных занятий.

Занятия лекционного типа по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» для студентов составляют 46 % аудиторных занятий.

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола	Номер и наименование раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2016-2017	Протокол № 1 от 19.09.2016	Выходные данные	Герб, наименование вуза, год,
		6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Реквизиты нормативных актов, наименование журнала
		10. Перечень информационных технологий ...	Обновлено лицензионное программное обеспечение, базы данных и справочные информационные системы
2017-2018	№ 01 от 18.09.2017	6.3.4.6. Контрольная работа для студентов заочной формы обучения и методические рекомендации по ее выполнению	Контрольная работа для студентов заочной формы обучения
		6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Реквизиты нормативных актов
		7.2. Дополнительная литература	Дополнительная литература
		10. Перечень информационных технологий ...	Обновлено лицензионное программное обеспечение, базы данных и справочные информационные системы
2018-2019	№ 01 от 31.08.2018	10. Перечень информационных технологий ...	Обновлено лицензионное программное обеспечение, базы данных и справочные информационные системы
		7.1. Основная учебная литература	Обновлена литература по курсу
2019-2020	Протокол № 01 от 30.08.2019	7.1. Основная учебная литература 7.2. Дополнительная литература	Внесены изменения в список литературы
		10. Перечень информационных технологий ...	Обновлено лицензионное программное обеспечение, базы

			данных и справочные информаци- онные системы
--	--	--	---

Учебное издание

Автор-составитель
Андрей Владимирович **Штолер**
Лариса Анатольевна **Евгасова**

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Рабочая программа дисциплины
по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Уровень высшего образования бакалавриат
Программа подготовки: академический бакалавриат
Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная
срок изучения – 7, 8 семестр
Форма обучения: заочная
срок изучения – 7, 8 семестр

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ

Объем 3 п. л.
Тираж 100

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36-а
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф