

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.11.2024 10:16:05
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Направление подготовки / Специальность

46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль)

Информационное и документационное обеспечение управления и архивное дело

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Составитель: к.и.н. К.М. Свирин

Тверь, 2024

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Организация работы с обращениями граждан.

2. Цель и задачи дисциплины (или модуля)

Цель дисциплины: формирование системного представления об организации работы с обращениями граждан в учреждениях и организациях

Задачи освоения дисциплины:

1) освоение нормативно-правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан;

2) изучение особенностей организации личного приема граждан и работы с письменными и устными обращениями.

2. Место дисциплины в структуре АОП

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» входит в Блок

1. «Дисциплины. Часть, формируемая участниками образовательных отношений. Элективные дисциплины 3».

Учебная дисциплина непосредственно связана с предшествующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи» (1 курс, 2 семестр), «Организация и технология документационного обеспечения управления» (3 курс, 5-6 семестр), «Информационная безопасность и защита информации в ДОУ и архивном деле» (3 курс, 5 семестр), «Документоведение» (3 курс, 5-6 семестр), «Профессиональная этика и этикет в государственной службе» (3 курс, 5-6 семестр), «Документирование принятия управленческого решения» (3 курс, 6 семестр, 4 курс, 7 семестр).

Освоение дисциплины актуализирует и дополняет знания и умения, получаемые при изучении других синхронных курсов: «Информационные технологии в ДОУ» (4 курс, 7-8 семестр).

В свою очередь «Организация работы с обращениями граждан» является необходимой дисциплиной для прохождения производственной (преддипломной) практики и государственной итоговой аттестации.

3. Объем дисциплины: 4 зачетных единицы, 144 академических часа, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 10 часов, практические занятия 20 часа; **контактная внеаудиторная работа:** 10 часов; **самостоятельная работа:** 104 часа, в том числе контроль 27 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ПК-4. Способен организовать работу службы приема посетителей	ПК-4.1. Разрабатывает и внедряет локальные нормативные акты и регламентирующие документы
	ПК-4.2. Осуществляет анализ на основе сводных учетных и отчетных документов
	ПК-4.4. Ведет переговоры и деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 8 семестр.

6. Язык преподавания русский.

7. РПД адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей.

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)				Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)	
		Лекции		Практические занятия			Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)
		всего	в т.ч. практическая подготовка	всего	в т.ч. практическая подготовка		
Тема 1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	30	2		4		4	20
Тема 2. Организация личного приема граждан	30	2		4		4	20
Тема 3. Работа с письменными обращениями граждан	30	2		4		4	20
Тема 4. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	30	2		4		4	20

Тема 5. Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	34	2		4		4	24
ИТОГО	144	10		20		10	104 (в том числе контроль 27)

III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем (в строгом соответствии с разделом II РПД)	Вид занятия	Образовательные технологии
Тема 1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	Лекция	Проблемная лекция
	Практические занятия	Круглый стол
Тема 2. Организация личного приема граждан	Лекция	Традиционная лекция
	Практические занятия	Круглый стол
Тема 3. Работа с письменными обращениями граждан	Лекция	Традиционная лекция
	Практические занятия	Групповое решение творческих задач (мозговой штурм)
Тема 4. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	Лекция	Традиционная лекция
	Практические занятия	Круглый стол
Тема 5. Организация хранения обращений и копий ответов по	Лекция	Лекция с запланированными ошибками
	Практические занятия	Круглый стол

обращениям граждан	Практические занятия	Круглый стол
--------------------	----------------------	--------------

IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации

Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

1) Тематика практических занятий

Тема 1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан.

1. ФЗ № 59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»: структура, термины, основные положения.

2. «Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях».

3. Нормативные акты организаций, регламентирующие работу с обращениями граждан: регламент, порядок работы, инструкция.

Тема 2. Организация личного приема граждан

1. Документирование личного приема граждан.

2. Устные и письменные обращения в процессе личного приема.

Тема 3. Работа с письменными обращениями граждан

1. Технология работы с письменными обращениями.

2. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан.

Тема 4. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан

1. Взаимодействие органов власти при рассмотрении обращений граждан.

2. Документы по рассмотрению обращений граждан (сведения, справки, переписка).

Тема 5. Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан

1. Организация хранения обращений.

2. Формирование дел по обращениям граждан.
3. Текущее и постоянное хранение дел.
4. Правовые основы доступа к документам, содержащим персональные данные.

2) Подготовка презентации по теме

Подготовьте презентацию по теме:

1. Организация работы с обращениями граждан в Администрации Президента РФ.
2. Организация работы с обращениями граждан в Государственной Думе Федерального Собрания РФ.
3. Организация работы с обращениями граждан на личном приеме.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Общая сумма баллов, выносимая на экзамен – 40 баллов (письменный тест и второе задание по аналогии с представленными типами заданий)

Компетенция УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). **Индикатор УК-4.1.** Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

Компетенция УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах. **Индикатор УК-9.1.** Демонстрирует уважительное отношение к психофизическим особенностям инвалидов и лиц с ОВЗ в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Компетенция ПК-4. Способен организовать работу службы приема посетителей. **Индикаторы ПК-4.1.** Разрабатывает и внедряет локальные

нормативные акты и регламентирующие документы. **ПК-4.2.** Осуществляет анализ на основе сводных учетных и отчетных документов. **ПК-4.4.** Ведет переговоры и деловую переписку, соблюдая нормы делового этикета.

Письменный тест

Примерные вопросы

- 1. Предложение – это обращение гражданина, направленное на**
 - А) совершенствование работы органов власти и управления
 - Б) защиту нарушенных прав, законных интересов гражданина
 - В) реализацию личных прав гражданина
 - Г) признание за гражданином определенного статуса, прав, гарантий
- 2. Федеральный закон Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» распространяется на деятельность**
 - А) международные организации
 - Б) общественные организации
 - В) государственные, муниципальные органы и учреждения
 - Г) акционерные общества
- 3. Жалоба гражданина – это**
 - А) просьба о восстановлении нарушенных прав
 - Б) рекомендации по совершенствованию деятельности государственных органов и управления
 - В) просьба в содействии в реализации прав и свобод
 - Г) требование восстановления статуса
- 4. Срок регистрации письменного обращения установлен**
 - А) Инструкцией по делопроизводству
 - Б) Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»
 - В) Постановлением Правительства Российской Федерации
 - Г) Регламентом

5. Срок регистрации обращения с момента поступления

- А) в день поступления
- Б) на другой день после поступления
- В) в течение трех дней
- Г) в течение семи дней

6. Письменное обращение не рассматривается, если не содержится реквизит

- А) дата, подпись
- Б) фамилия, имя, отчество гражданина
- В) адресат
- Г) все перечисленные реквизиты

7. Исключите сведения, не относящиеся к персональным данным.

- А) о чрезвычайных происшествиях и катастрофах
- Б) сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина
- В) сведения о заработной плате работника
- Г) паспортные данные гражданина

8. Вопросы, связанные с отнесением информации к коммерческой тайне регулирует Федеральный закон Российской Федерации?

- А) «О государственной гражданской службе»
- Б) «О персональных данных»
- В) «О коммерческой тайне»
- Г) «О государственной тайне»

9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, направляется в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в течение

- А) семи дней

- Б) трех дней
- В) десяти дней
- Г) пяти дней

10. В каком случае ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан

- А) если поступившее обращение не зарегистрировано в установленный срок
- Б) если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа
- В) если гражданин повторно обратился по существу рассматриваемого вопроса в один тот же государственный орган
- Г) если ответ касается сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Критерии и шкала оценивания: из 20 баллов по 1 баллу за каждый ответ.

Максимально 20 баллов = 100%.

40 – 69% - «удовлетворительно» (8-13 баллов)

70 – 84% - «хорошо» (14-16 баллов)

85 – 100 % - «отлично» (17-20 баллов).

Составление блок-схемы

Составьте блок-схему «Организация работы с письменным обращением гражданина».

Критерии и шкала оценивания:

- Выделено ключевое звено схемы – 2 балла.
- Обозначены структурные элементы объекта – 3 балла (по 1 баллу за каждый из элементов).

- Определены и корректно обозначены связи между структурными элементами – 3 балла (по 1 баллу за каждую связь).

Максимально 8 баллов = 100%.

40 – 69% - «удовлетворительно» (3-5 баллов)

70 – 84% - «хорошо» (6 баллов)

85 – 100 % - «отлично» (7-8 баллов).

Составление алгоритма рассмотрения обращения гражданина

Составьте алгоритм рассмотрения обращения гражданина в органе государственной власти

Критерии и шкала оценивания:

- Названы не менее трех этапов отбора – 2 балла.
- Описано содержание каждого этапа – 4 балла (при наличии ошибок в описании этапов – минус 1 балл).

Максимально 6 баллов = 100%.

40 – 69% - «удовлетворительно» (2-3 балла)

70 – 84% - «хорошо» (4-5 баллов)

85 – 100 % - «отлично» (6 баллов)

V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Куняев Н.Н. Документоведение [Электронный ресурс]: учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричных. Электрон. текстовые данные. М. : Логос, 2015. 352 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70692.html>

б) Дополнительная литература

1. Волкова Е.А. Делопроизводство [Электронный ресурс]: практическое пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Юриспруденция» / Е.А. Волкова. Электрон. текстовые данные. Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай

Пи Эр Медиа, 2017. 41 с. Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/62609.html>

2. Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие / С.Ю. Кабашов. М.: Флинта, 2010. 312 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57952>.

3. Судакова С.В. Организация работы местных администраций. Курс лекций [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.В. Судакова. Электрон. текстовые данные. Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет им. Императора Петра Первого, 2016. 159 с. Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/72718.html>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для Windows - антивирус (акт на передачу прав № 1842 от 30 ноября 2020 г.)

Альта-ГТД- Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

СПС ГАРАНТ аэро - договор № 276/2020 от 01.08.2020

Заполнитель- Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

Такса - Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

Таможенные документы - Товарная накладная Tr074793 от 22.12.2014

СПС КонсультантПлюс: версия Проф. – договор № 2020С9429 от 01.07.2020

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

GoogleChrome- бесплатно

AdobeReaderXI (11.0.13) - Russian

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Государственный архив Тверской области // URL: <http://www.tverarchive.ru/>
2. Тверской центр документации новейшей истории // URL: <http://tcdni.ru/>
3. Гарант. Ру. Информационно-правовой портал // <http://www.garant.ru/>
4. КонсультантПлюс // <http://www.consultant.ru/>
5. Портал «Архивы России» // URL: <http://www.rusarchives.ru/>

VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Время, отведённое студентам на самостоятельную работу, должно расходоваться на подготовку к практическим занятиям – чтение основной и дополнительной литературы, выполнение тематического плана занятия, выполнение практических заданий. Результаты работы проверяются преподавателем в ходе практических занятий. Особое внимание студентам следует обратить на освоение базовых принципов организации работы с обращениями граждан в зависимости от видов обращений, технологий работы с письменными и устными обращениями граждан, организации процесса рассмотрения обращений.

Вопросы для самоконтроля и подготовки к экзамену

1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан.
2. Особенности делопроизводства по организации работы с обращениями граждан.
3. Классификация обращений в зависимости от их цели.
4. Организация личного приема граждан.
5. Документирование личного приема граждан.
6. Технология работы с письменными обращениями.
7. Организация контроля за сроками и процессом рассмотрения обращений граждан.
8. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан.
9. Организация текущего хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан.
10. Экспертиза ценности обращений граждан. Подготовка к передаче в ведомственный и государственный (или муниципальный) архив.
11. Правовые основы доступа к документам, содержащим персональные данные.

Требования к рейтинг-контролю

Общая сумма рейтинговых баллов за дисциплину в 8 семестре – 100.

В семестре распределение баллов: модуль № 1 = 30 баллов, модуль № 2 = 30 баллов. Каждый модуль оценивается из суммы баллов за тест на модульной неделе (15 баллов), работа на практических занятиях (15 баллов).

Разделы учебной дисциплины распределяются по модулям таким образом:

модуль № 1 – темы 1–3;

модуль № 2 – тема 3–5.

На экзамен выносятся 40 баллов.

Студент может получить оценку «удовлетворительно» по итогам семестра, получив в сумме за модули от 40 до 54 баллов; оценку «хорошо», получив в

сумме 55–57 баллов с добавлением 15 премиальных баллов; оценку «отлично», получив в сумме 58–60 баллов с добавлением 27 премиальных баллов.

На экзамене студент может получить до 40 баллов. Оценка «отлично» может быть выставлена при итоговом рейтинге 85–100 баллов; «хорошо» – 70–84 балла; «удовлетворительно» – 40–69 баллов.

VII. Материально-техническое обеспечение

Наименования специальных помещений

Учебная аудитория для лекционных и семинарских занятий № 203
(Учебный корпус №1, 170100, г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16/31)

Оснащенность

- Парты, стулья, доска
- Компьютеры: процессор-i5-2400+ монитор LG Flatron (2 шт.)
- Лазерный принтер Samsung ML-3310d
- Проектор BenQ TH681 с экраном

Помещения для самостоятельной работы

Аудитория для самостоятельной работы № 210 – компьютерный класс,
(Учебный корпус №1, 170100, г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16/31).

Оснащенность:

- Рабочие столы, стулья, доска
- Коммутатор Switch 16*100TX/10
- Компьютер Ramec\ Монитор AOC E2250Swda\
- Компьютеры: процесорIntelCore i5-3470 \монитор AOC e2370 Sd (10 шт.)
- Экран настенный ScreenMedia 153*203
- Экран на штативе DraperDiplomat 213*213 (84"*84")
- Проекционный столик ProjectaSolo 9000 на колесах

Учебная аудитория для текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы № 111 (Учебный корпус №1, 170100, г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16/31)

Оснащенность

- Парты, стулья, доска
- Компьютеры: RAMEC STORM C2D 4600/160Gb/DVD-RW+монитор LG 17" TFT L1753S-SF (6 шт.)
- Наушники Creative Fatality Gaming + микрофон (6 шт.)

VIII. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

В процессе преподавания дисциплины обеспечивается соблюдение следующих *специальных условий*:

– возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);

– предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации электронной информационной образовательной среде Университета;

– применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения (опора на определенные и точные понятия, использование для иллюстрации конкретных примеров, применение вопросов для мониторинга понимания, разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки, увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала);

– наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

– увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);

– обеспечение беспрепятственного доступа в специальные помещения (учебные аудитории, помещения для самостоятельной работы и др.), а также пребывания них;

– наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

В процессе преподавания дисциплины используются ***адаптационные и вспомогательные технологии***, такие как:

а) технологии здоровье сбережения: обеспечиваются соблюдением ортопедического режима (использование ходунков, инвалидных колясок, трости), регулярной сменой положения тела в целях нормализации тонуса мышц спины, профилактикой утомляемости, соблюдением эргономического режима и обеспечением архитектурной доступности среды (окружающее пространство, расположение учебного инвентаря и оборудования аудиторий обеспечивают возможность доступа в помещения и комфортного нахождения в нём);

б) ИКТ технологии: обеспечены возможностью применения ПК и специализированных индивидуальных компьютерных средств (специальные клавиатуры, мыши, компьютерная программа «виртуальная клавиатура» и др.);

в) использование возможностей электронной информационно образовательной среды Университета:

г) технологии индивидуализации обучения: обеспечиваются возможностью применения индивидуальных устройств и средств, ПК, учётом темпов работы и утомляемости, предоставлением дополнительных консультаций.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата

предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья широко используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа.

Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры текущего контроля результатов обучения по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в электронной форме);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно).

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

IX. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.			
2.			