

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 26.09.2022 16:30:24
Уникальный программный ключ: 69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08


Министерство образования и науки Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:

Руководитель ООП

О.Г. Леонтьева


«21» 01 2022 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Организация работы с обращениями граждан

Направление подготовки

46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки

«Тенденции развития документационного обеспечения управления и архивного дела»

Для студентов 4 курса очной формы обучения

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Составитель:

к.и.н., доцент К.М. Свирина

Тверь, 2022 г.

I. Аннотация

1. Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

Организация работы с обращениями граждан

2. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины:

Формирование системного представления об организации работы с обращениями граждан в учреждениях и организациях

Задачи освоения дисциплины:

- 1) освоение законодательных и иных нормативно-правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан;
- 2) изучение особенностей организации личного приема граждан и работы с письменными обращениями

3. Место дисциплины в структуре ООП

Курс «Организация работ с обращениями граждан» входит в дисциплины по выбору учебного плана направления 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Дисциплина изучается на 4 курсе (8 семестр).

Дисциплина базируется на курсах: «Введение в профессию», «Организация государственных учреждений России», «Архивоведение», «Документоведение», «Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Деловое письмо», «Административное право», «Информационное право», «Конституционное право».

Освоение дисциплины «Организация работ с обращениями граждан» является необходимым элементом для успешного прохождения производственной (преддипломной) практики.

4. Объем дисциплины:

3 зачетные единицы, 108 академических часов, в том числе

контактная работа: лекции 10 часов, практические занятия 20 часов, лабораторные работы 0 часов, **самостоятельная работа:** 78 часов.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
знанием требований к организации кадрового делопроизводства и	Этап формирования компетенции: промежуточный Знать: основы ведения документации по работе с обращениями граждан и организации их рационального хранения.

документированию трудовых отношений, хранению документов по личному составу (ПК-36);	
владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа (ПК-38);	Этап формирования компетенции: промежуточный Владеть: навыками работы с документами, содержащими обращения граждан и организации их хранения в приемной руководителя; Уметь: составлять и хранить управленческую документацию с информацией ограниченного доступа; Знать: правила составления и хранения документов с информацией ограниченного доступа.
знанием требований к организации обеспечения сохранности документов в архивах (ПК-40);	Этап формирования компетенции: промежуточный Знать: правила хранения различных видов документов в приемной руководителя и в различных видах архивов.

6. Форма промежуточной аттестации

зачёт

7. Язык преподавания русский.

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

1. Для студентов очной формы обучения

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Практические работы	
Тема 1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	22	2	4	16
Тема 2. Организация личного приема граждан	22	2	4	16
Тема 3. Работа с письменными обращениями граждан	22	2	4	16
Тема 4. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	20	2	4	14
Тема 5. Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	22	2	4	16
ИТОГО	108	10	20	78

III. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- тематика практических занятий;

- методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов;

- вопросы для самоконтроля;
- требования к рейтинг-контролю

IV. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 1 знанием требований к организации кадрового делопроизводства и документированию трудовых отношений, хранению документов по личному составу (ПК-36)

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
<p>промежуточный</p> <p>Знать: основы ведения документации по работе с обращениями граждан и организации их рационального хранения.</p>	<p>Дайте письменный ответ на вопрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды обращений граждан и их различия. 2. Требования к организации личного приема граждан. 3. Требования к организации работы с обращениями граждан, поступивших в электронной форме. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла</i> • <i>Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл</i> • <i>Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</i> • <i>Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</i> • <i>Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</i> • <i>Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</i> • <i>Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего</i>

		<p>ответа – 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, большое количество неоправданных пауз – 1 балл • Не прослеживается логика, мысль не развивается – 0 баллов • Речевых и лексико-грамматических ошибок нет <p><i>ИЛИ</i></p> <p>Допущена одна речевая или лексико-грамматическая ошибка – 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> • Допущено несколько речевых ошибок, не мешающих пониманию смысла или грамматических ошибок элементарного уровня – 1 балл • Допущены многочисленные речевые ошибки, затрудняющие понимание смысла сказанного <p><i>ИЛИ</i></p> <p>правила орфографии и пунктуации не соблюдены – 0 баллов</p>
--	--	--

2. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 2 владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа (ПК-38)

Этап формирования компетенции, в котором участвует дисциплина	Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков	Показатели и критерии оценивания компетенции, шкала оценивания
промежуточный Владеть: навыками работы с документами, содержащими обращения граждан и организации их хранения в приемной руководителя;	Составьте алгоритм работы с документами по рассмотрению письменных обращений граждан	<p>В алгоритме не менее трех этапов, дана характеристика каждого из них – 3 балла</p> <p>В алгоритме не менее трех этапов, дана характеристика одного из</p>

		<p><i>них– 2 балла</i> <i>В алгоритме не менее трех этапов без характеристики – 1 балла</i></p>
<p>Промежуточный, Уметь: составлять и хранить управленческую документацию с информацией ограниченного доступа;</p>	<p>Подготовьте презентацию по теме «Требования к организации учета документов, содержащих обращения граждан».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Лаконичность названия презентации и отдельных слайдов</i> • <i>Соответствие заголовка содержанию</i> • <i>Приоритет визуальных средств (фото, графики, схемы, диаграммы)</i> • <i>Номинативные предложения</i> • <i>Кегль не менее 24</i> • <i>Фон, не мешающий восприятию текста</i> • <i>Использование не более 3-х дизайнерских средств</i> <p><i>За выполнение каждого из критериев по 0, 5 балла</i></p>
<p>Промежуточный, Знать: правила составления и хранения документов с информацией ограниченного доступа.</p>	<p>Дайте письменный ответ на вопрос: 1. Требования к защите информации, содержащейся в обращениях граждан. 2. Причины отказа гражданам в ответе по существу запрашиваемой в обращениях информации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла</i> • <i>Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл</i> • <i>Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</i> • <i>Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</i> • <i>Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</i> • <i>Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0</i>

		<p>баллов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа – 2 балла • Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, большое количество неоправданных пауз – 1 балл • Не прослеживается логика, мысль не развивается – 0 баллов • Речевых и лексико-грамматических ошибок нет <p><i>ИЛИ</i></p> <p>Допущена одна речевая или лексико-грамматическая ошибка – 2 балла</p> <ul style="list-style-type: none"> • Допущено несколько речевых ошибок, не мешающих пониманию смысла или грамматических ошибок элементарного уровня – 1 балл • Допущены многочисленные речевые ошибки, затрудняющие понимание смысла сказанного <p><i>ИЛИ</i></p> <p>правила орфографии и пунктуации не соблюдены – 0 баллов</p>
--	--	--

3. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции 3 знанием требований к организации обеспечения сохранности документов в архивах (ПК-40)

Этап формирования	Типовые контрольные	Показатели и критерии
-------------------	---------------------	-----------------------

компетенции, в котором участвует дисциплина	задания для оценки знаний, умений, навыков	оценивания компетенции, шкала оценивания
<p>промежуточный</p> <p>Знать: правила хранения различных видов документов в приемной руководителя и в различных видах архивов.</p>	<p>Дайте письменный ответ на вопрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила формирования дел, содержащих документы по рассмотрению обращений граждан . 2. Организация хранения и доступ к документам по рассмотрению обращений граждан. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения – 2 балла</i> • <i>Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен – 1 балл</i> • <i>Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой – 0 баллов</i> • <i>Факты и примеры в полном объеме обосновывают выводы – 2 балла</i> • <i>Допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла – 1 балл</i> • <i>Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы – 0 баллов</i> • <i>Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа – 2 балла</i> • <i>Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, большое количество неоправданных пауз – 1 балл</i> • <i>Не прослеживается логика, мысль не развивается – 0 баллов</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Речевых и лексико-грамматических ошибок нет</i> <p><i>ИЛИ</i></p> <p><i>Допущена одна речевая или лексико-грамматическая ошибка – 2 балла</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Допущено несколько речевых ошибок, не мешающих пониманию смысла или грамматических ошибок элементарного уровня – 1 балл</i> • <i>Допущены многочисленные речевые ошибки, затрудняющие понимание смысла сказанного</i> <p><i>ИЛИ</i></p> <p><i>правила орфографии и пунктуации не соблюдены – 0 баллов</i></p>
--	--	--

V. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. 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>.

2. Куняев Н.Н. Документоведение [Электронный ресурс] : учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричнов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2015. — 352 с. — 978-5-98704-329-5. — 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. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62609.html>

2. 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. — 978-5-7267-0878-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72718.html>

VI. 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. 5. Портал «Архивы России» // URL: <http://www.rusarchives.ru/>

VII. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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.

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

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

(в соответствии с Положением о рейтинговой системе обучения студентов ТвГУ (принято на заседании Ученого совета, протокол № 10 от 31 мая 2017 г.).

- Общая сумма рейтинговых баллов за дисциплину – 100.
- Распределение баллов: модуль № 1 = 50 баллов, модуль № 2 = 50 баллов.
- Каждый модуль оценивается из суммы баллов за тест на модульной неделе (25 баллов), работу на практических занятиях, выполнение контрольных заданий (25 баллов).
- Чтобы получить допуск на зачет, надо набрать не менее 20 баллов.
- Разделы учебной дисциплины распределяются по модулям таким образом:
 - модуль № 1 – темы 1–3,
 - модуль № 2 – темы 3–5.

- Студент может получить оценку «зачтено» по итогам семестра, получив в сумме за модули – 50 и более баллов.

- Студенты, набравшие в течение семестра от 20 до 49 баллов сдают зачет в последнюю неделю семестра.

VIII. Перечень педагогических и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (по необходимости)

Педагогические технологии

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций:

1) информационно-рецептивные:

- лекции,
- самостоятельное изучение литературы;

2) информационно-репродуктивные технологии:

- тематический поиск и анализ информационных материалов,
- выполнение проблемных заданий,

3) новые лекционные формы:

- проблемная лекция;

4) интерактивные технологии:

- метод малых групп,
- дискуссия

Список программного обеспечения

Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian

Google Chrome

Microsoft Office профессиональный

Microsoft Windows 10 Enterprise

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows

Перечень информационных справочных систем, используемых при освоении дисциплины

- 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.

IX. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

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: процессор Intel Core i5-3470 \монитор AOC e2370 Sd (10 шт.)
- Ноутбук Samsung R20 Intel Cel 530 1,7Гц/766Mb/100Гб
- Проектор LGLGDХ 125, DLP ,2500 ANSILm (переносной)
- Мультимедийный проектор BenQ MP 624 (переносной)
- Проектор Acer P5280 (переносной)
- 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.)

Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа

Google Chrome – бесплатно

Microsoft Office профессиональный - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г

Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian - бесплатно

WinDjView 2.0.2 – бесплатно

Qgis 2.18 2.18.6 – бесплатно

Х. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№ п.п.	Обновлённый раздел рабочей программы дисциплины (или модуля)	Описание внесённых изменений	Дата и протокол заседания кафедры, утвердившего изменения
1.	Раздел V	Внесение изменений в перечень основной литературы на основе ЭБС	Протокол № 6 заседания кафедры архивоведения, историографии и документоведения от 21.01.2022
2.	Фонды оценочных средств	Дополнены оценочные средства, ориентированные на проверку уровня сформированности компетенции, закрепленной за дисциплиной	Протокол № 6 от 21.01.2022