

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГС<sub>и</sub>У)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре  
ОПОП 46.03.02 Документоведение и  
архивоведение  
(решение Ученого совета  
от 17.06.2022 № 12)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»**

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение*

Направленность (профиль) – *«Организационное и документационное обеспечение  
управления организацией»*

Уровень высшего образования – *бакалавр*

Форма обучения – *очная, заочная*

Год начала подготовки – *2022*

Сыктывкар  
2022

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Организационное и документационное обеспечение управления организацией»;

- Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 15 июня 2020 г. № 333н.

© Коми республиканская академия  
государственной службы  
и управления, 2022

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

### 1. Цель и задачи учебной дисциплины

#### 1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является подготовка *бакалавров* к будущей профессиональной деятельности на основе освоения обучающимися теоретических и практических аспектов организации и документирования работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

#### 1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» являются:

- изучить работу с обращениями граждан в стране в конкретный исторический период;
- проанализировать законодательные, инструктивные и иные документы по работе с обращениями граждан на современном этапе;
- определить порядок работы с обращениями граждан и ее документационное обеспечение;
- научить основам подготовки документов, сопровождающих работу с обращениями граждан;
- научить основам обработки документов, содержащих обращения граждан, на всех этапах документооборота.

#### 1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» направлено на формирование следующих компетенций:

3) профессиональные:

ПК-1. Способен осуществлять организацию документирования управленческой деятельности в организации;

ПК-2. Способен осуществлять организацию документооборота в организации.

#### 1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений*, Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

### 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

3) профессиональные:

Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК		Основание (профстандарт)
	Индикаторы (И)	Результаты обучения (РО)	
ПК-1. Способен осуществлять	ПК-1.И-1 использует правила	ПК-1.И-1.3-1. Знает правила подготовки управленческих документов и ведения деловой	07Административно-управленческ

Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК		Основание (профстандарт)
	Индикаторы (И)	Результаты обучения (РО)	
организацию документирования управленческой деятельности в организации	подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	переписки	<b>ая и офисная деятельность</b> 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией
		ПК-1.И-1.У-1. Умеет использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.	
ПК-2. Способен осуществлять организацию документооборота в организации	ПК-2.И-1 использует правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами	ПК-2.И-1.3-1. Знает правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами	
		ПК-2.И-1.У-1. Умеет использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами	

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»:

Должен знать: правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан; виды управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан, и правила их оформления; виды и формы обращений граждан; порядок рассмотрения обращений граждан; особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее (оперативное) хранение обращений граждан

Должен уметь: использовать правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан; составлять управленческие документы, сопровождающие работу с обращениями граждан; применять знания о порядке рассмотрения обращений граждан: их приёма и первичной обработки, регистрации, передачи на исполнение, осуществления контроля за исполнением, организации личного приёма граждан, подготовки и передачи обращения в архив организации

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	

	<i>Зачет</i>
	<i>Контрольная работа</i>
	<i>Руководство курсовой работой</i>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>35,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>10,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	10
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>61,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	57,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями	Приказное делопроизводство XVI-XVII веков, коллежское делопроизводство XVIII века, министерское делопроизводство XIX - нач. XX века. Послереволюционный период; работа с

граждан (ПК-1, ПК-2)	обращениями граждан в 30-40 годы; указ 1968 года; работа с обращениями граждан в 1970-1980-е гг.
Тема 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (ПК-1, ПК-2)	Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; Конституция РФ 1993 года; федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; закон Республики Коми «О реализации права граждан на обращения в Республике Коми»; федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; иные нормативные правовые и методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан в органах государственной власти
Тема 3. Форма обращений граждан (ПК-1, ПК-2)	Понятие «обращение граждан»; устные и письменные обращения, обращения в электронной форме; требования к письменному обращению
Тема 4. Виды обращений граждан (ПК-1, ПК-2)	Предложение; заявление; жалоба – особенности и правила составления.
Тема 5. Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных (муниципальных) функций (предоставления государственных (муниципальных) услуг) (ПК-1, ПК-2)	Основные понятия, используемые в федеральном законодательстве. Требования к структуре административных регламентов. Стандарт предоставления услуг. Организация предоставления услуг.
Тема 6. Организация работы с обращениями граждан (ПК-1, ПК-2)	Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях (утв. постановлением от 30.11.1981 №463/162/298) как нормативно-методический акт.. Приём и первичная обработка обращений; регистрация обращений; рассмотрение обращений руководством; передача обращений на исполнение; подготовка проекта ответа на обращение; контроль за исполнением обращений; текущее хранение; подготовка и передача обращений в архив
Тема 7. Личный приём граждан (ПК-1, ПК-2)	Организация личного приёма; карточка личного приёма
Тема 8. Анализ обращений граждан (ПК-1, ПК-2)	Аналитические справки; формы сводки анализа обращений

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

### 5.1. Основная литература (в том числе из ЭБС):

1. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России / С.Ю. Кабашов. – 3-е изд., стер. – М. : Издательство «Флинта», 2016. – 313 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57952>.

2. Кушнир, О.Н. Основы документирования управленческой деятельности: учеб. пособие по спецкурсу / О.Н. Кушнир, М. В. Кушнир; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. - Сыктывкар: Изд-во КРАГСиУ, 2009. - 77 с.

### **5.2. Дополнительная литература** (в том числе из ЭБС):

1. Гринберг, А.С. Документационное обеспечение управления / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 391 с. : табл., граф., ил., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>.

2. Демин, Ю.М. Делопроизводство. Документационный менеджмент / Ю.М. Демин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 205 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253657>.

3. Козина, Е.С. Делопроизводство / Е.С. Козина. – М. : Директ-Медиа, 2013. – 27 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141469>.

4. Кушнир, О.Н. Основы документирования управленческой деятельности: учеб. пособие по спецкурсу / О.Н. Кушнир, М. В. Кушнир; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. - Сыктывкар: Изд-во КРАГСиУ, 2009. - 77 с.

5. Михайлов, Ю.М. Как правильно и быстро разработать документацию предприятия / Ю.М. Михайлов. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 232 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253689>.

6. Рогожин, М.Ю. Делопроизводство: курс лекций / М.Ю. Рогожин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 229 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253702>

7. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления / М.Ю. Рогожин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 398 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253705>.

### **5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. справочно-правовая система «Гарант».
2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

### **5.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела <http://www.vniidad.ru/>

### **5.5. Нормативно-правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 // Рос.газ.-1993.-25 дек.
2. Конституция (основной закон) Российской Федерации – России от 12.04.1978 // Ведомости Верховного Совета РСФСР.- 1978 .- №15 .- Ст.407.
3. Конституция (основной закон) Союза Советских Социалистических Республик от 07.10.1977 // Ведомости Верховного Совета СССР.- 1977 .- №41 .- Ст.617.
4. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ // Рос. газета. – 2006. – 05 мая.

5. Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан: Федеральный закон от 27.04.1993 №4866-1 // Рос. газета. – 1993. – 12 мая.

6. О порядке ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях: постановление Совета министров СССР от 13.10.1981 № 986 // Собр. постановлений СССР. – 1982. – № 1. – Ст.2.

7. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан от 30.11.1981 № 298 // Бюллетень нормат. актов министерств и ведомств СССР. – 1982. – № 2.

## **6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины**

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» используются следующие программные средства:

<i><b>Информационные технологии</b></i>	<i><b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b></i>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. <a href="https://www.onlyoffice.com">https://www.onlyoffice.com</a>
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Российская научная электронная библиотека <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.s.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.s.ru>)

## **7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины**

При проведении учебных занятий по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой 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.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся, которое оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Интернет с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- сеть Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);

- сайт <https://www.krags.ru/>;

- беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.

## РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных и инновационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции-презентации, лекции-дискуссии, работа в малых группах и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

### ***Подготовка к лекционным занятиям***

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

### ***Подготовка к занятиям семинарского типа***

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) решение задач, анализ практических ситуаций и др.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

### ***Организация самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;

- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

#### ***Подготовка к промежуточной аттестации***

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача *зачета*. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к *зачету* учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. *Зачет* проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

#### ***Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий***

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

### **РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

#### **8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)**

##### ***8.1. Задания для проведения текущего контроля (контрольная работа)***

1. Составьте текст обращения в виде предложения, заявления, жалобы с учётом требований законодательства к письменной форме обращения.

2. Зарегистрируйте обращение. Оформите принятое по обращению управленческое решение.
3. Укажите отличительные особенности данных видов обращений со ссылкой на нормы действующего законодательства.

### **8.2. Вопросы для подготовки к зачёту**

1. Исторические этапы становления и развития работы с обращениями граждан.
2. Основные положения федерального закона «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации» 2006 г.
3. Определение понятия «обращение», формы и видам обращений граждан в соответствии с федеральным законом 2006 года.
4. Организация работы с обращениями граждан.
5. Этапы рассмотрения обращений.
6. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.
7. Требования, предъявляемые к письменному обращению.
8. Организация учёта обращений. Формы учёта. Контроль за обращениями.
9. Оформление ответа на обращение.
10. Формирование дел по обращениям граждан и передача в архив.
11. Организация личного приёма граждан.
12. Информационно-справочная работа по обращениям граждан.
13. Аналитическая работа по обращениям граждан.
14. Исполнение архивами запросов граждан.
15. Работа с электронными обращениями. Интернет-приёмная.

### **8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля**

*При проведении зачета в устной/письменной форме билет содержит теоретический вопрос и практическое задание.*

**Билет № \_\_\_\_\_**

1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.
2. Проанализируйте ситуацию, представленную преподавателем, и письменно оформите ответ.

#### **Практические задания:**

##### *Ситуация 1.*

Помощнику руководителя В.А. Смирновой в должностной инструкции установлено, что она отвечает за ведение делопроизводства по обращениям граждан. В один из рабочих дней В.А. Смирнова получила 29 писем, из которых 27 – письма из организаций, 1 – от гражданки И.И. Арбузовой, 1 – коллективное обращение от жителей домов №44 и №46 по ул. Коммунистической г. Сыктывкара. Все письма В.А. Смирнова зарегистрировала в Журнале входящей корреспонденции. Правильно ли она поступила? Как регистрируют обращения граждан?

##### *Ситуация 2.*

В отдел по работе с обращениями граждан 17 декабря 2007 года поступило 23 письменных обращения от граждан. На 20 обращениях руководитель поставил резолюции с указанием сроков исполнения (15 дней, 30 дней, 60 дней), а оставшиеся 3 обращения выбросил, т.к. поставленные в обращениях вопросы не относились к компетенции данной

организации. Правильно ли он поступил? Что необходимо было сделать в данной ситуации?

*Ситуация 3.*

Министерство здравоохранения и социального развития Республики Коми получило жалобу от гражданина Рочева И.И., проживающего в с.Ижма, на коми языке. Ответ гражданину Рочеву И.И. был дан на русском языке. Правомочно ли это действие со стороны министерства?

*Ситуация 4.*

Генеральный директор ОАО «Телефонная связь» в резолюции на обращение гражданина Чупрова В.В., полученном и зарегистрированном 01.03.2007, поставил срок исполнения 06.03.2007. Специалист Шумилина А.А., которой в соответствии с резолюцией было получено подготовить проект ответа гражданину Чупрову В.В., стала возражать и утверждать, что минимальный срок исполнения ответа гражданину – 15 дней. Кто прав в данном случае? Обоснуйте ответ. Какие сроки исполнения обращений граждан установлены?

*Ситуация 5.*

Специалист общего отдела Агентства по физкультуре и спорту Республики Коми Сметанина С.С., отвечающая за ведение делопроизводства по обращениям граждан, формировала в одном деле заявления сотрудников агентства и граждан, не работающих в нём. Правильно ли она поступала? Как надо формировать дела, содержащие обращения граждан, и оформлять их для передачи в архив организации?

*Ситуация 6.*

В Музыкальном училище №1 был выбран новый директор, ранее работавший дирижёром хора, и никогда вопросами организации управления не занимавшийся. С удивлением он узнал, что обязан вести личный приём граждан в последний вторник каждого месяца. Кто должен подсказать директору, как ведётся такой приём? Изложите основные принципы организации личного приёма граждан.

**8.4. Тематика курсовых работ / рефератов**

*Курсовые работы / рефераты по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» не предусмотрены.*

**9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины**

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачета переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

*Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимся учебной дисциплины со шкалой ECTS*

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
		75 – 84	C	Хорошо

3 (удовлетворительно)		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
		60 – 64	E	Посредственно
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	F	Неудовлетворительно

*Критерии оценок ECTS*

5	A	« <b>Отлично</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	« <b>Очень хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок
	C	« <b>Хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
3	D	« <b>Удовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки
	E	« <b>Посредственно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному
2	F	« <b>Неудовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

*Структура итоговой оценки обучающихся*

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Работа на аудиторных занятиях	20
2	Посещаемость	5
3	Самостоятельная работа	15
4	<b>Текущая аттестация</b>	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>60</b>
5	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>40</b>
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках аудиторных занятий*

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 5 баллов
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 5 баллов
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 5 баллов
4	Другое	до 5 баллов
	<b>Всего</b>	<b>20</b>

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости  
обучающимся аудиторных занятий*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
100% посещение аудиторных занятий	5
100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине	4
До 30% пропущенных занятий	3
До 50% пропущенных занятий	2
До 70% пропущенных занятий	1
70% и более пропущенных занятий	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена	15–12
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания не принципиального характера	11–9

В работе имеются серьёзные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках текущей аттестации*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается чёткость и структурированность изложения, оригинальность мышления	20–17
Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления	16–13
Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы	12–5
Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося	0

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме **зачета** имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в тестовой форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
Правильно выполненных заданий – 86–100%	40–35
Правильно выполненных заданий – 71–85%	34–25
Правильно выполненных заданий – 51–70%	24–15
Правильно выполненных заданий – менее 50%	14–0

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в устной/письменной форме*

Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
продемонстрировано достаточное знание материала, знание основных теоретических понятий, умение ориентироваться в нормативно-правовой базе; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложен материал; продемонстрировано умение делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу; с некоторыми неточностями выполнено практическое задание	40–15
продемонстрировано незнание значительной части программного материала, невладение понятийным аппаратом дисциплины, неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; сделано много существенных	14–0

ошибок при изложении учебного материала; выявлено неумение делать выводы по излагаемому материалу, выполнить практическое задание	
---	--