

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

Кафедра государственного управления



УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
государственного управления
Макарова Е.И.
«25» 04 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ЗАЯВЛЕНИЯМИ»

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

Магистерская программа «Экономика и контрольно-ревизионная деятельность»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с жалобами и заявлениями» по направлению подготовки 38.04.01 Экономика. – 26 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с жалобами и заявлениями» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 11 августа 2020 года № 939.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. юрид. наук, доцент Черков В.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры государственного управления «18» 04 2023 г., протокол № 16

Заведующий кафедрой
государственного управления _____ Макарова Е.И.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «__» _____ 20__ года, протокол № _____.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии кафедры государственного управления «20» 04 2023 г., протокол № 17.

Председатель учебно-методической
комиссии кафедры государственного управления _____ Волошинова Н.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения учебной дисциплины является изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями и жалобами граждан.

Задачи изучения дисциплины:

- ✓ овладение теоретическими, практическими и методическими вопросами обеспечения работы с обращениями граждан и освоение основных требований, предъявляемых к организации работы с жалобами и заявлениями граждан;
- ✓ развитие навыков анализировать и проектировать организацию работы с обращениями граждан с учётом требований нормативно-методических документов;
- ✓ развитие навыков анализа законодательных, инструктивных и иных документов по работе с обращениями граждан на современном этапе;
- ✓ определение порядка работы с обращениями граждан и ее документационное обеспечение;
- ✓ изучение основ подготовки документов, сопровождающих работу с обращениями граждан;
- ✓ развитие способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов по организации и технологии работы с жалобами и обращениями граждан.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы с жалобами и заявлениями» включена в учебный план ОПОП по направлению подготовки (магистратура) в качестве дисциплины, входящей в часть, формируемая участниками образовательных отношений модуля профессиональных дисциплин (2курс, 3-4 семестр).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знание теоретических, практических и методических вопросов обеспечения работы с обращениями граждан и освоение основных требований, предъявляемых к организации работы с обращениями граждан.

Изучение дисциплины «Организация работы с жалобами и заявлениями» базируется на знаниях, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин, как «Философские проблемы научного познания», «Информационно-аналитическое обеспечение в экономике и государственном и муниципальном управлении», «Социальная ответственность», «Основы экономической безопасности и режима обеспечения государственной тайны», а ее содержание служит основой для освоения дисциплин: «Противодействие коррупционным правонарушениям», «Государственный контроль», «Теория доказывания».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-4. Способен готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности.	ПК-4.1. Осуществление научно-исследовательской и экспертно-аналитической деятельности в профессиональной сфере. ПК-4.2. Применение междисциплинарного научно-исследовательского инструментария к выявлению проблем в экономической деятельности организации. ПК-4.3. Определение основных направлений деятельности организации в сфере цифровой экономики и информационного общества.	знать: - виды и формы обращений граждан; порядок рассмотрения обращений граждан; особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее (оперативное) хранение обращений граждан; уметь: - использовать правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан; владеть: навыками подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан;
ПК-5. Способен осуществлять сбор и анализ информации об объекте контроля, планировать основные направления контроля и контрольные процедуры, формировать завершающие документы по результатам проведения мероприятий контроля.	ПК-5.1. Формирование завершающих документов по результатам проведения внутреннего контроля и их представление руководству самостоятельного специального подразделения внутреннего контроля ПК-5.2. Утверждение представленных руководителем группы специалистов по внутреннему контролю проектов плановой и сметной документации ПК-5.3. Оценка качества и обоснованности завершающих документов по результатам внутреннего контроля ПК-5.4. Руководство разработкой предложений о внесении изменений в нормативную базу и в методики проведения внутреннего контроля.	знать: - виды и формы обращений граждан; порядок рассмотрения обращений граждан; особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее (оперативное) хранение обращений граждан; уметь: - использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан; владеть: - навыками применения знаний о порядке обработки документов при рассмотрении обращений граждан.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)
	Очная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	216 (6зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	52
Лекции	26
Семинарские занятия	-
Практические занятия	26
Лабораторные работы	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-
Самостоятельная работа студента (всего)	164
Форма аттестации	зачет с оценкой

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан.

Приказное делопроизводство XVI-XVII веков. Коллежское делопроизводство XVIII века. 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.

Тема 2. Послереволюционное делопроизводство XIX - нач. XX века.

Министерское делопроизводство XIX - нач. XX века. Послереволюционный период. 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. Работа с обращениями граждан в 30–40 годы. 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 неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан».

Тема 3. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.

Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; Конституция РФ; федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; иные нормативные правовые и методические документы, регламентирующие работу с жалобами и заявлениями граждан в органах государственной власти.

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.

Тема 5. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан и его отличие 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 6. 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.

Тема 7. 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 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 систематизации 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.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов
		Очная форма
1.	Лекция 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан.	2
2.	Лекция 2. Послереволюционное делопроизводство XIX - нач. XX века.	4
3.	Лекция 3. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	4
4.	Лекция 4. Организация работы с обращениями граждан.	4
5.	Лекция 5. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан и его отличие от общего делопроизводства.	4
6.	Лекция 6. Организация личного приема граждан.	2
7.	Лекция 7. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.	4

8.	Лекция 8. Подготовка дел к передаче в архив.	2
Итого:		26

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов
		Очная форма
1.	Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан.	2
2.	Тема 2. Послереволюционное делопроизводство XIX - нач. XX века.	4
3.	Тема 3. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	4
4.	Тема 4. Организация работы с обращениями граждан.	4
5.	Тема 5. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан и его отличие от общего делопроизводства.	4
6.	Тема 6. Организация личного приема граждан.	2
7.	Тема 7. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.	4
8.	Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив.	2
Итого:		26

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	
			Очная форма
1.	Этапы становления и развития работы с обращениями граждан.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	20
2.	Послереволюционное делопроизводство XIX - нач. XX века.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	20
3.	Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	20

4.	Организация работы с обращениями граждан.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	20
5.	Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан и его отличие от общего делопроизводства.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	20
6.	Организация личного приема граждан.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	20
7.	Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	22
8.	Подготовка дел к передаче в архив.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск литературных источников, подготовка ответов на представленные вопросы в виде выступлений, докладов, тестов и рефератов.	22
Итого:			164

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Организация работы с жалобами и заявлениями» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

В рамках преподавания дисциплины, наряду с классическими образовательными методиками, предполагающими обращение к таким формам работы, как лекции, семинары и коллоквиумы, необходимо и возможно использовать следующие образовательные технологии:

- информационно-образовательный портал «Государственное и муниципальное управление»;
- открытые лекции, проблемные лекции и публичные дискуссии по разделам дисциплины и отдельным тематическим рубрикам её содержания;
- проведение научных конференций и олимпиад, связанных с тематикой дисциплины;
- деловые игры, работа с кейсами и техники сценарного моделирования;
- квесты, квизы, иные формы интерактивной работы по принципу викторины и интеллектуального конкурса;
- студенческие дебаты;

- анализ литературы и правовых актов, работа с источниками;
- доклады, «мозговой штурм» и проектная деятельность студентов.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущими лекционные и семинарские занятия по дисциплине в следующих формах:

- ✓ вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);
- ✓ темы рефератов;
- ✓ тестовые задания.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты обучающихся по данной дисциплине, помещаются в УМКД.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета с оценкой. Студенты, выполнившие 75 % текущих и контрольных мероприятий, имеют право на получение зачета автоматически.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются зачет по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено, отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
зачтено, хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
зачтено, удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
зачтено, неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015).
2. 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).
3. Регламент Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (утв. Постановлением СФ ФС от 30.01.2002 №33-СФ, в ред. от 26.09.2012).
4. 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).
5. 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).
6. 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).
7. Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».
8. 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.

б) 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.

г) Интернет-ресурсы:

1. <http://archives.rumethodics/> – сайт Федерального архивного агентства.
2. <http://e.sekretariat.ru/> – сайт электронной версии журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера».
3. <http://www.delo-press.ru> – сайт журнала «Делопроизводство и документооборот на предприятии».
4. <http://www.funnycong.ru/> – Делопроизводство (сайт материалов).
5. <http://www.kadrovik-praktik.ru> – сайт материалов по кадровому делопроизводству.

6. <http://www.profiz.ru/sr/> – сайт журнала «Секретарь-референт».
7. <http://www.sekretariat.ru/forum/forum1/topic781/messages> – PRO - Делопроизводство и СЭД (портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней).
8. <http://www.sekretarskoe-delo.ru> – сайт журнала «Секретарское дело».
9. <http://www.top-personal.ru/officeworks> – сайт журнала «Делопроизводство».

д) Электронные библиотечные системы и ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>
2. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (RU) – <http://elibrary.ru>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru (RU) – <http://www.book.ru>
5. IPRbooks (RU) – <http://www.iprbookshop.ru>
6. Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» (RU) – <http://www.knigafund.ru>
7. Электронно-библиотечная система РУКОНТ (RU) – <http://rucont.ru>
8. Университетская библиотека online (RU) – <http://www.biblioclub.ru>
9. Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) (RU) – <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>
10. Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ (RU) – <http://www.integrum.ru>
11. Электронная библиотека диссертаций (RU) – <http://diss.rsl.ru>

ж) Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

1. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Организация работы с жалобами и заявлениями» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические (семинарские) занятия: компьютерный класс, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общегоназначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Программное обеспечение:

Функциональноеназначение	Бесплатноепрограммноесобеспечение	Ссылк
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/
Браузер	Opera	http://www.opera.com/
Почтовыйклиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/thunderbird/
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.org/
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?id=1 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfcreator.com/
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организация работы с жалобами и заявлениями»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контрол и-руемой Компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
-------	----------------------------------	---	---	--	---------------------------------------

1	ПК-4.	Способен готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности.	ПК-4.1. Осуществление научно-исследовательской и экспертно-аналитической деятельности в профессиональной сфере. ПК-4.2. Применение междисциплинарного научно-исследовательского инструментария к выявлению проблем в экономической деятельности организации. ПК-4.3. Определение основных направлений деятельности организации в сфере цифровой экономики и информационного общества.	Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан.	3
				Тема 2. Послереволюцион-ное делопроизводство XIX - нач. XX века.	3
				Тема 3. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	3
				Тема 4. Организация работы с обращениями граждан.	3
2	ПК-5.	Способен осуществлять сбор и анализ информации об объекте контроля, планировать основные направления контроля и контрольные процедуры, формировать завершающие документы по результатам проведения мероприятий контроля.	ПК-5.1. Формирование завершающих документов по результатам проведения внутреннего контроля и их представление руководству самостоятельного специального подразделения внутреннего контроля ПК-5.2. Утверждение представленных руководителем группы специалистов по внутреннему контролю проектов плановой и сметной документации ПК-5.3. Оценка качества и обоснованности завершающих	Тема 5. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан и его отличие от общего делопроизводства.	4
				Тема 6. Организация личного приема граждан.	4
				Тема 7. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.	4
				Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив.	4

			документов по результатам внутреннего контроля ПК-5.4. Руководство разработкой предложений о внесении изменений в нормативную базу и в методики проведения внутреннего контроля.		
--	--	--	---	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-4. Способен готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности.	ПК-4.1. Осуществление научно-исследовательской и экспертно-аналитической деятельности в профессиональной сфере. ПК-4.2. Применение междисциплинарного научно-исследовательского инструментария к выявлению проблем в экономической деятельности организации. ПК-4.3. Определение основных направлений деятельности организации в сфере цифровой экономики и информацион-	знать: - виды и формы обращений граждан; порядок рассмотрения обращений граждан; особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее (оперативное) хранение обращений граждан; уметь: - использовать правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан; владеть: навыками подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан;	Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан. Тема 2. Послереволюционное делопроизводство XIX - нач. XX века. Тема 3. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации. Тема 4. Организация работы с обращениями граждан. Тема 5. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан и его отличие от общего делопроизводства. Тема 6.	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), тесты, рефераты, контрольные работы

		ного общества.		Организация	
2.	ПК-5. Способен осуществлять сбор и анализ информации об объекте контроля, планировать основные направления контроля и контрольные процедуры, формировать завершающие документы по результатам проведения мероприятий контроля.	ПК-5.1. Формирование завершающих документов по результатам проведения внутреннего контроля и их представление руководству самостоятельного специального подразделения внутреннего контроля ПК-5.2. Утверждение представленных руководителем группы специалистов по внутреннему контролю проектов плановой и сметной документации ПК-5.3. Оценка качества и обоснованности завершающих документов по результатам внутреннего контроля ПК-5.4. Руководство разработкой предложений о внесении изменений в нормативную базу и в методики проведения внутреннего контроля.	знать: - виды и формы обращений граждан; порядок рассмотрения обращений граждан; особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее (оперативное) хранение обращений граждан; уметь: - использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан; владеть: - навыками применения знаний о порядке обработки документов при рассмотрении обращений граждан.	личного приема граждан. Тема 7. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан. Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив.	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), тесты, рефераты, контрольные работы

Фонды оценочных средств по дисциплине «Организация работы с жалобами и заявлениями»

Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях
(в виде докладов и сообщений)
(пороговый уровень)

1. Появление письменных обращений частных лиц.
2. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков».
3. Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.
4. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.
5. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.
6. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.
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.
8. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.
9. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
10. Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.
11. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
12. Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
13. Классификация обращений граждан.
14. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.
15. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.
16. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию.
17. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.
18. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.
19. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.
20. Этика приема граждан.

21. Порядок приема и первичной обработки и регистрация обращений граждан.
22. Организация информационно-справочной работы по обращениям.
23. Контроль за исполнением обращений.
24. Особенности организация работы с обращениями депутатов.
25. Особенности работы «Интернет-приемной».
26. Значение аналитической работы с обращениями граждан.
27. Методика анализа и обобщения.
28. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.
29. Общие правила формирования дел.
30. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве.
31. Составление внутренней описи документов дела.
32. Экспертиза ценности обращений граждан.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
Отлично (5)	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
Хорошо (4)	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
Удовлетворительно (3)	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
Неудовлетворительно (2)	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Вопросы к контрольным работам

1. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.
2. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.

3. 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.

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

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

6. Понятие «контроль за исполнением». Цели и задачи контроля за исполнением.

7. Регламентация контроля за исполнением обращений граждан.

8. Характеристика регистрационных форм (журнальная, карточная, автоматизированная).

9. Организационные формы контроля за исполнением обращений: централизованная, децентрализованная, смешанная.

10. Типовые и индивидуальные сроки исполнения документов.

11. Традиционная и автоматизированная технологии контроля за исполнением.

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

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
Отлично (5)	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов / задач)
Хорошо (4)	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов / задач)
Удовлетворительно (3)	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов / задач)
Неудовлетворительно (2)	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% вопросов / задач)

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.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
Отлично (5)	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
Хорошо (4)	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
Удовлетворительно (3)	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
Неудовлетворительно (2)	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Тесты:

1. К обращениям граждан относятся:

- а) · предложение;
- б) · заявление;
- в) · жалоба;

г)· акт.

2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется ...

- а)· отдельно от общего делопроизводства;
- б) в общем делопроизводстве;
- в) по решению руководителя службы ДОУ;
- г) юридической службой.

3. За организацию и ведение делопроизводства по обращениям граждан лично отвечает руководитель ...

- а)· организации;
- б) кадровой службы;
- в) службы ДОУ;
- г) юридической службы.

4. В регистрационный индекс обращения включают ...

- а)· начальную букву фамилии автора обращения;
- б) начальную букву наименования организации;
- в) начальную букву вида обращения;
- г) начальную букву темы обращения.

5. Сроки исполнения обращений составляют:

- а) без запросов и проверки (безотлагательно) – 15 дней;
- б) с направлением запросов (справок) – 30 дней;
- в) в исключительных случаях – 60 дней;
- г) обращения исполняются бессрочно.

6. Для военнослужащих и членов их семей сроки исполнения обращений:

- а)· сокращены в два раза;
- б) сокращены на неделю;
- в) являются общими;
- г) не оговорены.

7. При повторном обращении гражданина регистрационный индекс документу ...

- а)· присваивается очередной;
- б) сохраняется прежний;
- в) присваивается новый с указанием прежнего;
- г) сохраняется прежний со словом «Повторно».

8. При систематизации справочной работы по обращениям граждан применяются картотеки ...

- а)· алфавитные;
- б) предметно-вопросные;
- в) хронологические;
- г) структурные.

9. Нормативный (федеральный) срок подачи аналитических справок по обращениям граждан:

- а)· один раз в год (15 января);
- б) один раз в полугодие (15 января и 15 июля);
- в) ежемесячно (до 25 числа);

г) не установлен.

10. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица:

- а) по тому же вопросу (срок ответа истёк);
- б) по другому вопросу;
- в) по тому же вопросу в вышестоящую организацию;
- г) в течение года по другому вопросу.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
Отлично (5)	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
Хорошо (4)	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
Удовлетворительно (3)	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
Неудовлетворительно (2)	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет с оценкой)

Теоретические вопросы

1. Появление письменных обращений частных лиц.
2. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков».
3. Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.
4. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.
5. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.
6. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.
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.
8. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.
9. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
10. Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.

11. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
12. Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
13. Классификация обращений граждан.
14. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.
15. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.
16. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию
17. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.
18. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.
19. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.
20. Этика приема граждан.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Промежуточный контроль (зачет с оценкой)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация работы с жалобами и заявлениями» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.01 Экономика.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки магистров, по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии
кафедры государственного управления _____ Волошинова Н.А.