

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

**Институт философии
Кафедра истории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института философии
Скляр П.П.
ИН (подпись)
« 20/04 » 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Профиль «Документоведение и архивоведение»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение. – 24 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 года № 1343.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. ист. наук, доцент Носенко О.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры истории
«18» 04 20 23 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой истории _____ Бельдюгин В.А.

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

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии
«20» 04 20 23 г., протокол № 7

Председатель учебно-методической
комиссии института философии _____ Пидченко С.А.

© Носенко Е.В., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

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

Цель изучения дисциплины – ознакомление студентов с основными направлениями государственной регламентации работы с обращениями граждан в Российской Федерации, принципами и задачами организации приема граждан и технологиями типовых делопроизводственных операций в работе с обращениями граждан.

Задачи:

овладеть теоретическими, практическими и методическими вопросами обеспечения работы с обращениями граждан;

освоить основные требования, предъявляемые к организации работы с обращениями граждан;

изучить особенности ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан;

изучить законодательное, нормативно-методическое регулирование порядка документирования и специфики организации работы с письменными обращениями граждан в государственных органах власти, на предприятиях, в организациях;

использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;

изучить технологии организации работы с обращениями граждан.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана подготовки студентов по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания по документоведению, архивоведению; умение работать с учебником и другой учебной и научной литературой, навыки составления конспекта, плана. Содержание дисциплины является логическим продолжением таких дисциплин, как «Документоведение», «Архивоведение» и служит основой для освоения дисциплин «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Кадровое делопроизводство», «Конфиденциальное делопроизводство», «Электронный документооборот», «Документология».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-3 Способен к организационному и документационному обеспечению деятельности	ПК-3.1 Умеет документировать деятельность учреждений и организации различных	Знать: законодательные и нормативные акты,

учреждений и организации различных форм собственности	форм собственности ПК-3.2 Умеет вести документооборот организации, в том числе с использованием систем электронного документооборота ПК-3.3 Владеет современными тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления	регламентирующие работу с обращениями граждан; Уметь: правильно организовать работу с данной категорией документов; Владеть: навыками организации работы с обращениями граждан; Знать: основные требования, этапы и особенности работы с обращениями граждан; Уметь: классифицировать обращения; составлять и оформлять ответные на обращения документы в соответствии с правилами; Владеть: навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с правилами; работы с запросами населения. Знать: передовой опыт работы различных структур в области работы с обращениями граждан; Уметь: проектировать инструкции, регламентирующие порядок работы с заявлениями, жалобами, предложениями граждан; Владеть: базовыми знаниями систем документационного обеспечения управления на базе новейших технологий.
---	---	--

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная	Очно-	Заочная

	форма	заочная форма	форма
Общая учебная нагрузка (всего)	180 (5 зач. ед)		180 (5 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	102		60
Лекции	51		30
Семинарские занятия	51		30
Практические занятия	-		-
Лабораторные работы	-		-
Курсовая работа (курсовой проект)	-		-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.)	-		-
Самостоятельная работа студента (всего)	42		111
Форма аттестации	экзамен		экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.

Период создания государственных учреждений, появление письменных обращений частных лиц. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков» (Судебник 1550 г.). Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности. Правила составления челобитных. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными. Форма прошений, подаваемых на имя царя. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных. Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы решаемые Сенатами, коллегиями. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах. Виды прошений: «тяжебные», исковые, встречные, мировые, доносы, жалобы, отзывы.

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

Понятия «предложение», «заявление», «жалобы» граждан. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан как одна из форм участия трудящихся в управлении государством, контроля и критики снизу. Сложившийся стиль работы с обращениями граждан в советских учреждениях. Борьба с бюрократизмом и волокитой. Основные принципы работы с письмами граждан. Обзор законодательных актов 1920–1950-х гг. Указ Президиума Верховного Совета

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

Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015), ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ), «Регламент Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» (утв. Постановлением СФ ФС от 30.01.2002 №33-СФ, в ред. От 26.09.2012). «Положение о приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 2 октября 2009 г. № 1441), Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. Распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ). Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489), Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

Тема 4. Организация работы с обращениями граждан.

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

Тема 5. Организация личного приема граждан.

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

Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.

Порядок приема и первичной обработки документов. Регистрация обращений граждан. Порядок заполнения журналов регистрации и регистрационно-контрольных карточек. Сроки рассмотрения обращений граждан. Направление обращения на исполнение. Решение вопросов, поднятых в обращениях граждан. Требования, предъявляемые к решению. Контроль за исполнением обращений, регистрационно-контрольные картотеки. Организация контроля исполнения документов с использованием средств вычислительной техники. Организация информационно-справочной работы по обращениям. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям. Особенности организации работы с обращениями депутатов. Особенности работы «Интернет-приемной».

Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан.

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

Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив.

Задачи работников службы ДОУ по организации текущего хранения обращений. Общие правила формирования дел. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела. Принципы 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	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	6		2
2	Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	6		4
3	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	6		4
4	Организация работы с обращениями граждан	8		4
5	Организация личного приема граждан	8		4
6	Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	6		4
7	Аналитическая работа с обращениями граждан	5		4

8	Подготовка дел к передаче в архив	6		4
Итого:		51		30

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	6		4
2	Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	6		4
3	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	6		4
4	Организация работы с обращениями граждан	8		4
5	Организация личного приема граждан	6		4
6	Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	8		4
7	Аналитическая работа с обращениями граждан	5		2
8	Подготовка дел к передаче в архив	6		4
Итого:		51		30

4.5. Лабораторные работы по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» не предполагаются учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4		12
2	Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4		12
3	Законодательная и нормативно-правовая регламентация	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному	4		14

	делопроизводства с обращениями граждан	контролю знаний и умений			
4	Организация работы с обращениями граждан	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	6		16
5	Организация личного приема граждан	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	6		15
6	Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	6		16
7	Аналитическая работа с обращениями граждан	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	6		14
8	Подготовка дел к передаче в архив	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	6		12
10	Экзамен		36		9
Итого:			78		120

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Алексеева Е.В., Афанасьева Л.П., Бурова Е.М. Архивоведение (теория и методика). Учебник для ВУЗов [Электронный ресурс] — М.: Издательский дом МЭИ, 2022. — 483 с. — URL : <https://www.studmed.ru/alekseeva-e-v-afanaseva-l-p-burova-e-m-arhivovedenie-teoriya-i-metodika-14327c7b7df.html>
2. Делопроизводство: Уч. / Под ред. Быковой Т.А. [Текст] - М.:НИЦ ИНФРА-М,2021.-393 с.
3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов [Текст]. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с.

б) дополнительная литература:

1. Андреева В.И. Делопроизводство [Электронный ресурс]. - М.: Управление персоналом, 2005. - 194 с. - URL : <https://www.studmed.ru/andreeva-v-i-deloproizvodstvo-b715ae81825.html>
2. Булат Р.Е. Документационное обеспечение управления персоналом: Уч.пос. [Текст]. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2019 – 234 с.
3. Булюлина Е. В. Актуальные проблемы архивоведения: учебное пособие [Электронный ресурс]. — Волгоград : [Изд-во ВолГУ], 2008. – 90 с. - URL: <https://www.studmed.ru/bulyulina-ev-aktualnye-problemy-arhivovedeniya-d9ae82c298d.html>
4. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. [Текст]. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с.
5. Жукова М.П., Пучко Н.А., Усанова О.В. и др. Экспертиза ценности управленческих документов и комплектование ими государственных архивов (теория и методика) [Электронный ресурс]. - М.: Федер. арх. агентство; ВНИИДАД, 2007. - 224 с. - URL : <https://www.studmed.ru/zhukova-m-p-puchko-n-a-usanova-o-v-i-dr-ekspertiza-cennosti-upravlencheskih-dokumentov-i-komplektovanie-imi-gosudarstvennyh-arhivov-teoriya-i-metodika-7eb62aede6a.html>
6. Кабашов С.Ю., Сулейманов Р.Н. Служебный документ и делопроизводство в системе государственной и муниципальной службы [Электронный ресурс]. — Уфа: БАГСУ, 2003. — 101 с. - URL : <https://www.studmed.ru/kabashov-s-yu-suleymanov-r-n-sluzhebnyy-dokument-i-deloproizvodstvo-v-sisteme-gosudarstvennoy-i-municipalnoy-sluzhby-bc5305f0ad5.html>

7. Кабашов С.Ю. Организация общего и специального делового производства в органах местного самоуправления [Текст].- М: ИНФРА-М, 2019. – 421 с.

8. Покровская Л.Ю., Фисюк Т.Н. Экспертиза ценности, упорядочение и подготовка к передаче на постоянное государственное хранение научно-технической документации: Учебно-методическое пособие [Электронный ресурс]. — Самара: НТИЦ, 2004. — 122 с. - URL: https://www.studmed.ru/pokrovskaya-l-yu-fisyuk-t-n-ekspertiza-cennosti-uporyadochenie-i-podgotovka-k-peredache-na-postoyannoe-gosudarstvennoe-hranenie-nauchno-tehnicheskoy-dokumentacii_c1ac3559d0a.html

9. Тельчаров, А. Д. Архивоведение : учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс]. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 184 с. — URL : https://www.studmed.ru/telcharov-arhivovedenie-posobie-dlva-podgotovki-k-ekzamenam_42f3f925fc9.html

10. Хими́на Н.И., Елпатьевский А.В., Иноземцева З.П. Методические рекомендации по фондированию документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации [Электронный ресурс]. - М.: Росархив, ВНИИДАД, 2007. — 44 с. - URL : https://www.studmed.ru/himina-n-i-elpatevskiy-a-v-inozemceva-z-p-metodicheskie-rekomendacii-po-fondirovaniyu-dokumentov-v-gosudarstvennyh-i-municipalnyh-arhivah-rossiyskovy-federacii_1372b46f205.html

11. Цеменкова, С. И. Архивоведение. История архивов России с древнейших времен до начала XX века : учебное пособие для среднего профессионального образования [Электронный ресурс]. — Москва : Юрайт, 2023. — 153 с. — URL : https://www.studmed.ru/cemenkova-s-i-istoriya-arhivov-rossii-s-drevneyshih-vremen-do-nachala-xx-veka_2a3dee91051.html

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

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

Российский государственный архив древних актов – <http://rgada.info/>.
 Российский государственный исторический архив – <https://fgurgia.ru/>.

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

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

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

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

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
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	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator

Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/
------------	-----	---

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»

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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-3	Способен к организационному и документационному обеспечению деятельности учреждений и организации различных форм собственности	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	6
				Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	6
				Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	6
				Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	6
				Тема 5. Организация личного приема	6

				граждан	
				Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	6
				Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	6
				Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	6

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-3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Знать: законодательные и нормативные акты, регламентирующие работу с обращениями граждан; Уметь: правильно организовать работу с данной категорией документов; Владеть: навыками организации работы с обращениями граждан; Знать: основные требования, этапы и особенности работы с обращениями граждан; Уметь: классифицировать обращения; составлять и оформлять ответные	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7, Тема 8	Вопросы для обсуждения на семинарских занятиях (в виде сообщений), контрольные работы, практические задания, тесты

			на обращения документы в соответствии с правилами; Владеть: навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с правилами; работы с запросами населения. Знать: передовой опыт работы различных структур в области работы с обращениями граждан; Уметь: проектировать инструкции, регламентирующие порядок работы с заявлениями, жалобами, предложениями граждан; Владеть: базовыми знаниями систем документационного обеспечения управления на базе новейших технологий.		
--	--	--	---	--	--

Фонды оценочных средств по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»

**Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях
(в виде сообщений)**

1. Правовое регулирование прав и свобод граждан в России.
2. Формирование правовых норм о порядке обращений в XI – XX вв.
3. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.

4. Форма прошений, подаваемых на имя царя.
5. Характеристика Указа «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.
6. Постановление VI Всероссийского Чрезвычайного съезда Советов от 08.11.1918 как первый правовой акт определивший работу с обращениями граждан в государственных учреждениях.
7. 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.
8. Характеристика декрета СНК РСФСР от 30.12.1919 «Об устранении волокиты» установившего инстанционный порядок подачи и рассмотрения жалоб.
9. Институт права граждан на обращение как форма защиты их прав и законных интересов.
10. Основные задачи службы ДОУ по организации работы с обращениями граждан, ее особенности.
11. Этапы делопроизводства: прием, регистрация, исполнение, контроль.
12. Международная система защиты прав человека и основных свобод.
13. Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан на современном этапе.
14. Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами.
15. Характеристика ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015).
16. 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).
17. Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489).
18. Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».
19. Понятие «контроль за исполнением». Цели и задачи контроля за исполнением.
20. Регламентация контроля за исполнением обращений граждан.
21. Характеристика регистрационных форм (журнальная, карточная, автоматизированная).
22. Организационные формы контроля за исполнением обращений: централизованная, децентрализованная, смешанная.

23. Типовые и индивидуальные сроки исполнения документов.
24. Анализ обращений граждан.
25. Традиционная и автоматизированная технологии контроля за исполнением.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «сообщение»

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

Вопросы к контрольным работам

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. Организация контроля исполнения документов по работе с обращениями граждан.
7. Перечень норм ответственности должностных и юридических лиц за нарушение работы с документами.
8. Обязательные этапы проведения беседы при личном приеме граждан.
9. Задачи по регистрации полученных обращений граждан и порядок её работы. Правила индексирования документов.
10. Структура положения об организации личного приема граждан.
11. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.

12. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.

13. Особенности работы «Интернет-приемной».

14. Значение аналитической работы с обращениями граждан.

15. Методика анализа и обобщения работы с обращениями граждан.

16. Полное и частичное оформление дел.

17. Экспертиза ценности документов.

18. Актуальные тенденции в организации взаимодействия между органами власти и гражданами.

19. Организация работы с устными обращениями граждан в администрации Президента Российской Федерации, приемной Государственной Думы, Министерстве труда и социального развития РФ.

20. Социально-психологические основы работы с обращениями граждан.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

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

Практические задания

Задание 1. Изучить Общее учреждение министерств 1811 г. по следующей схеме: требования организации делопроизводства и порядка просительскими документами; должностные обязанности канцелярских чиновников по работе с просительскими документами. Составить схемы по работе с просительскими документами.

Задание 2. Изучить законодательные акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти:

а) Постановление VI Всероссийского Съезда Советов «О точном соблюдении законов» от 8 ноября 1918 г.;

б) Декрет ВЦИК «О государственном контроле» от 12 апреля 1919 г.;

в) Декрет СНК РСФСР «Об устранении волокиты» от 30 декабря 1919 г.;

г) Постановление ЦИК СССР «О положении дел с разбором жалоб трудящихся» от 14 декабря 1935 г.

Заполнить таблицу «Анализ законодательных актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в первые годы Советской власти».

Задание 3. Разработать Положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в конкретной организации.

Задание 4. Составить и оформить ходатайство.

Задание 5. Составить и оформить жалобу.

Задание 6. Опишите ваши действия, если Вы получили петицию.

Задание 7. Опишите Ваши действия, если вопрос, изложенный в обращении вне Вашей компетенции (компетенции Вашей организации).

Задание 8. Опишите Ваши действия, если Вы получили анонимную жалобу.

Критерии оценивания при выполнении практических заданий (шкала оценки в соответствии с эталоном)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Задание выполнено в соответствии с эталоном
4	В задании допущены один-два недочета и (или) одна ошибка
3	В задании допущено несколько недочётов и две ошибки
2	В задании допущено несколько недочетов и более двух ошибок

Тесты

1. Порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, установленный настоящим Федеральным законом, распространяются на правоотношения связанные с рассмотрением:

- А) обращений граждан;
- Б) объединений граждан;
- В) обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления:

- А) в течение семи дней;
- Б) в течение трех дней;
- В) в день поступления.

3. Фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности –

- А) учет обращения;
- Б) прием обращения;
- В) регистрация обращения.

4. Обращение гражданина в органы государственной власти, органы местного самоуправления, это

- А) направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное

обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Б) сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

В) просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется:

А) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

Б) в течение трех рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, с уведомлением о том, что в компетенцию органа местного самоуправления не входит решение поставленных вопросов;

В) в течение трех дней с даты, указанной гражданином в обращении, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6. Как классифицируются обращения граждан по форме?

А) устные и письменные;

Б) индивидуальные и коллективные;

В) личные и общественные.

7. Обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствует подпись, почтовый адрес заявителя называется:

А) индивидуальное обращение;

Б) легитимное обращение;

В) анонимное обращение.

8. Обращение гражданина, подаваемое в письменном виде, с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с представлением документов их подтверждающих называется:

А) ходатайство;

Б) петиция;

В) заявление.

9. Укажите срок рассмотрения обращения.

А) 30 дней;

Б) 10 дней;

В) 25 дней;

Г) 15 дней.

10. Укажите реквизит, который не является обязательным в содержании обращения:

- А) ФИО;
- Б) подпись гражданина;
- В) паспортные данные гражданина;
- Г) дата обращения.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

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

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

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. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.
28. Общие правила формирования дел.
29. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве.
30. Экспертиза ценности обращений граждан.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («экзамен»)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
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.
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)