

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

А.Н. Харитонова

«02» июня 2022 г

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой ТИГиП

А.Н. Харитонова

«02» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ

Составитель	Дрыгина Н.Н. к.и.н. доцент
Направление подготовки	46.03.02 «Документоведение и архивоведение»
Направленность (профиль) ОПОП	
Квалификация (степень)	Бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2021
Курс	4 курс
Семестр(ы)	7

Астрахань 2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Организация и документирование работы с обращениями» являются формирование у студентов оптимальных профессиональных компетенций по особенностям организации работы с обращениями граждан и ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

- изучение законодательного и нормативно-методического регулирования порядка документирования и специфики организации работы с письменными обращениями граждан в государственных органах власти на предприятиях, в организациях и учреждениях;
- рассмотрение понятийного аппарата по данной тематике;
- анализ зарождения и развития отечественного делопроизводства по обращениям граждан;
- изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента приема документов до передачи в архив;
- характеристика процедуры работы с письменными обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере Государственной Думы РФ, Астраханской областной Думы, Правительства Астраханской области, Администрации г. Астрахани и др.);
- выделение особенностей работы с запросами населения в архивных учреждениях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Дисциплина «Организация и документирование работы с обращениями» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений профессионального цикла и логически связана с другими курсами, входящими в него. Данная дисциплина осваивается в 7 семестре IV курса.

Дисциплина встраивается в структуру ОПОП как с точки зрения преемственности содержания, так и с точки зрения непрерывности процесса формирования компетенций выпускника.

Требования к «входным» знаниям, умениям и опыту деятельности обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

- особенности ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан; основы законодательного, нормативно-методического регулирования порядка документирования и специфики организации работы с письменными обращениями граждан в государственных органах власти, на предприятиях, в организациях и учреждениях; этапы зарождения и развития отечественного делопроизводства по обращениям граждан; требования к оформлению обращений.
- характеризовать и анализировать процедуры работы с письменными обращениями граждан в органах власти, правильно организовать работу с данной категорией документов; классифицировать обращения; составлять и оформлять ответные на обращения документы в соответствии с правилами; проектировать инструкцию, регламентирующую порядок работы с заявлениями, жалобами, предложениями граждан.
- понятийным аппаратом по данной тематике; навыками работы с обращениями граждан с момента приёма документов до их передачи в архив; навыками особенностей работы с запросами населения в архивных учреждениях.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями): «Документоведение», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Информационное обеспечение управления», «Муниципальные органы управления и муниципальная служба» и других.

Знания:

1. тенденции развития делопроизводства в государственном аппарате управления в различные исторические периоды;

2. особенности формирования структуры, функций, штатного состава делопроизводственных подразделений и обязанности служащих в различные исторические периоды;

3. своеобразие организации работы с документами и их зависимость от развития государственного аппарата управления;

4. методы и технологию обработки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники;

5. современные направления развития и пути совершенствования документационного обеспечения управления;

6. основные научные и практические проблемы организации документационного обеспечения управления.

Умения:

1. организовать службу делопроизводства и работу ее сотрудников учреждения, организации и на предприятии;

2. разработать нормативно-методические документы, регламентирующие делопроизводство;

3. выявлять закономерности изменения объема документооборота, внедрять рациональную технологию приема, прохождения, подготовки и отправки документов в традиционных условиях и в условиях работы с применением средств вычислительной техники;

4. составлять классификационные справочники (номенклатура дел, классификаторы различных видов, перечень документов со сроками хранения) и организовывать их внедрение в учреждении;

5. разрабатывать и внедрять ручные, механизированные и автоматизированные информационно-поисковые системы (ИПС) по документам организаций;

6. организовать контроль за сроками исполнения документов;

7. организовывать оперативное хранение документов;

8. готовить документы к передаче в ведомственный архив (организовывать и вести экспертизу ценности документов, оформлять дела, составлять на них описи).

Навыки:

– владеть методами оптимизации документопотоков;

– владеть методами анализа ценности документов с целью их хранения;

- владеть принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам.

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем): «Кадровое делопроизводство», «Архивы документов по личному составу», «Информационные технологии в ДОУ и архивном деле», а также дисциплин, входящих в вариативную часть, таких как: «Документационное обеспечение управления в негосударственных организациях», «Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) общекультурных (ОК): ОК-7

б) профессиональных (ПК): ПК-3, ПК-5, ПК-6

Таблица 1 - Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплины		
	Знать	Уметь	Владеть

<p>ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Знать тенденции развития делопроизводства в государственном аппарате управления в различные исторические периоды; - особенности формирования структуры, функций, штатного состава делопроизводственных подразделений и обязанности служащих в различные исторические периоды; - методы и технологию обработки документов на основе использования средств организационной и вычислительной техники;</p>	<p>Уметь разрабатывать и внедрять ручные, механизированные и автоматизированные информационно-поисковые системы (ИПС) по документам организаций;</p>	<p>Владеть способностью к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства</p>
<p>ПК-3 владеть основными проблемами в области документообращения</p>	<p>Знать современные направления развития и пути совершенствования документационного обеспечения управления;</p>	<p>Уметь внедрять рациональную технологию приема, прохождения, подготовки и отправки документов в традиционных условиях и условиях работы с применением информационных технологий; - унифицировать и проектировать формы документов</p>	<p>Владеть способностью создавать и вести единые (корпоративные) системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий</p>
<p>ПК-5 владеть тенденциями развития информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела</p>	<p>Знать основные проблемы в области документообращения и архивного дела</p>	<p>Уметь работать с информацией в глобальных компьютерных сетях</p>	<p>Владеть способностью к обобщению, анализу, восприятию информации в сфере документационного обеспечения управления и архивного дела</p>

ПК - 6 способностью анализировать ситуацию на рынке информационных продуктов и услуг, давать экспертную оценку современным системам электронного документооборота и ведения электронного архива	Знать основы информационных-продуктов и услуг	Уметь давать экспертную оценку современным системам электронного документооборота	Владеть принципами ведения электронного архива
--	---	---	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), в том числе 10 часов(а), выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 6 часов(а) – лекции, 4 часов(а) – практические, семинарские занятия, 0 часов(а) – лабораторные работы), и 98 часов(а) – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 - Структура и содержание дисциплины (модуля)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	7					6	
Раздел 2. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы.	7					6	
Тема 1. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. 1.1.Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII вв.	7					6	

<p>1.2. Влияние административных и законодательных реформ Петра 1 на формирование порядка работы с челобитьями.</p> <p>1.3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть–конец XVIII в.)</p> <p>1.4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX-начала XX вв.)</p>							
<p>Тема 2. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти.</p>	7	2				8	Устное собеседование
<p>Тема 3. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1990-е годы.</p> <p>Тема 3.1. Законодательное регулирование и норматив-нометодическое обеспечение работы с обращениями граждан в 1940-1990-е годы.</p> <p>Тема 3.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы.</p> <p>Тема 3.3. Требование к письменному обращению граждан.</p> <p>Тема 3.4. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений.</p> <p>Тема 3.5. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений.</p> <p>Тема 3.6. Текущее хранение обращений граждан.</p> <p>Тема 3.7. Организация работы с устными обращениями граждан.</p>	7		2			8	Дискуссия Реферат
<p>Раздел 3. Формирование правовых основ рассмотрения</p>	7	2				8	Устное собеседование

обращений граждан в органы власти Российской Федерации							
Раздел 4. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах государственной власти	7		2			8	Дискуссия Практическая работа
Раздел 5. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти Российской Федерации	7						
Тема 1. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах законодательной власти	7					6	
Тема 2. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан	7	2				8	Устное собеседование
Тема 3. Осуществление контроля за рассмотрением обращений	7					6	
Тема 4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами.	7					6	
Тема 5. Документирование личного приема граждан.	7					6	
Тема 6. Технология работы с письменными обращениями граждан в органах законодательной власти в Астраханской области.	7		1			8	Практическая работа Реферат
Тема 7. Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Астраханской области, в Администрации г. Астрахани и др.)	7		1			8	Реферат
Всего 108 ч.		6	4			98	Зачет

Таблица 3 - Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции				общее количество компетенций
		ОК- 7	ПК- 3	ПК- 5	ПК- 6	
Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	6	+				1
Раздел 2. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы	6	+				1
Тема 1. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. 1.1. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII вв. 1.2. Влияние административных и законодательных реформ Петра 1 на формирование порядка работы с челобитьями. 1.3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть–конец XVIII в.) 1.4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX-начала XX вв.)	6	+				1
Тема 2. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти.	10	+				1
Тема 3. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1990-е годы. Тема 3.1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в 1940-1990-е годы. Тема 3.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы. Тема 3.3. Требование к письменному обращению граждан. Тема 3.4. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений. Тема 3.5. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений. Тема 3.6. Текущее хранение обращений граждан. Тема 3.7. Организация работы с устными обращениями граждан.	10	+		+		2
Раздел 3. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации	10	+				1

Раздел 4. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах государственной власти	10				+	<i>1</i>
Раздел 5. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти Российской Федерации		+				<i>1</i>
Тема 1. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах законодательной власти	6		+			<i>1</i>
Тема 2. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан	10		+			<i>1</i>
Тема 3. Осуществление контроля за рассмотрением обращений	6		+			<i>1</i>
Тема 4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами.	6		+			<i>1</i>
Тема 5. Документирование личного приема граждан.	6		+			<i>1</i>
Тема 6. Технология работы с письменными обращениями граждан в органах законодательной власти в Астраханской области.	9		+			<i>1</i>
Тема 7. Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Астраханской области, в Администрации г. Астрахани и др.)	9			+		<i>1</i>
Итого	108					

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан

Содержание и задачи курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Административные регламенты. Инструкции по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти, в организациях, учреждениях. Понятийный аппарат института обращений. Устные и письменные обращения.

Основные термины: «обращения граждан», «заявления граждан», «жалобы граждан», «повторные обращения», «анонимные обращения».

Раздел 2. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан, основные его этапы.

Тема 1. Этапы дореволюционного периода делопроизводства по обращениям граждан.

Тема 1.1. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII вв.

Виды обращений в период приказного делопроизводства. Челобитный приказ (1550 г.).

Тема 1.2. Влияние административных и законодательных реформ Петра 1 на формирование порядка работы с челобитьями.

Правила оформления челобитных в период Коллежского делопроизводства. Указ Петра I «О форме суда» (1723 г.).

Тема 1.3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIIIв.)

Тема 1.4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX-начала XXвв.)

Правила составления и оформления «просительных бумаг» в период министерского делопроизводства. «Положение о письмоводстве и делопроизводстве в военном ведомстве» (1911 г.) о порядке оформления жалоб.

Тема 2. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти.

Постановление VI Всероссийского съезда Советов от 08 ноября 1918 г. «О точном соблюдении законов». Декрет СНК РСФСР от 30 декабря 1919 г. «Об устранении волокиты».

Создание Центрального бюро жалоб и заявлений, определение его деятельности декретом ВЦИК от 09 апреля 1919 г. Нормативные акты 1919 г. о местных бюро жалоб, утв. Наркоматом госконтроля. Сложившийся порядок работы с заявлениями и предложениями в местных бюро жалоб, в Центральном бюро жалоб. Отчёты о движении жалоб по установленной форме.

Преобразование Наркомата государственного контроля в Наркомат рабоче-крестьянской инспекции (НК РКИ) в апреле 1920 г.

Циркулярное Постановление Президиума ВЦИК «О порядке подачи жалоб и заявлений» от 30 июня 1921 г. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ об обращениях. Оформление заключения по жалобе в 1920-е годы. Протокольная документация общего присутствия бюро жалоб.

Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти: в Наркомате Госконтроля, в центральном бюро жалоб и заявлений, в губерниях, уездах, районах.

Письменный и устный прием жалоб. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ (1922 г.). Введение в 1925–1926 гг. регистрационно-контрольных карточек.

Анализ и учет обращений. Хранение дел с обращениями. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930-е годы.

Внедрение в 1925–1926 годы регистрационно-контрольных карточек с целью Усовершенствования делопроизводства.

Организация работы по обращениям граждан на местах (губерния, уезд, область, район).

Установление персональной ответственности за организацию делопроизводства по обращениям граждан в 1930-е годы. Вынесение решений, контроль за расследованием жалоб.

Постановления правительства начала 1930-х годов: Постановление Президиума ЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер»;

Постановление ВЦИК от 01 июля 1934 г. «Об упорядочении дела, рассмотрения и разрешения жалоб»;

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

Постановление Комиссии Советского контроля при СНК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся» от 30 мая 1936 г., Постановление СНК

РСФСР от 29 августа 1939 г. «О состоянии дела, рассмотрения жалоб и заявлений трудящихся в народных комиссариатах РСФСР, областных, краевых исполкомах и СНК РСФСР».

Влияние указанных актов на работу с обращениями граждан в органах союзных и автономных республик, наркоматов и ведомств.

Тема 3. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1990-е годы.

Тема 3.1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в 1940-1990-е годы.

«Инструкция по делопроизводству в сельских Советах депутатов трудящихся РСФСР», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «Об упорядочении делопроизводства в сельских Советах депутатов, трудящихся» от 17 января 1948 г. «Примерная инструкция о делопроизводстве в совнархозах, министерствах и ведомствах РСФСР, Советах министров автономных республик и исполнительных комитетах местных Советов депутатов трудящихся», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «О мерах по улучшению делопроизводства в учреждениях и организациях РСФСР» от 30 сентября 1961 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».

Отмена прежних постановлений правительства. Принятие Постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» и постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О предложениях, заявлениях и жалобах граждан, поступивших в адрес сессий Верховного Совета РСФСР».

Отражение некоторых вопросов работы с предложениями и заявлениями граждан в Конституции СССР от 07 октября 1977 г. Новая редакция Указа от 04 марта 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».

Внесение изменений в Постановление от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» Президиумом Верховного Совета от 26 июля 1980 г. Издание «Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», утв. Постановлением Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам и Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30 ноября 1981 г. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях 1982 г. Закон СССР от 30 июня 1987 г. «О порядке обжалования в суде неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан».

Закон СССР от 02 ноября 1993 г. «О порядке обжалования в суд неправомерных действий органов государственного управления и должностных лиц, ущемляющих права граждан». Новая редакция Указа Президиума Верховного Совета РСФСР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», утв. в феврале 1988 г. Закрепление права гражданина направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам в Декларации прав и свобод человека и гражданина от 22 ноября 1991 г. и в Конституции Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г.

Тема 3.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы.

Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 1968 г. № 2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, и жалоб граждан» для организации делопроизводства. Регламентация работы в соответствии с «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан» от 30 ноября 1981 г. Персональная ответственность за ведение делопроизводства по обращениям. Ведение делопроизводства по обращениям на современном этапе. Классификация обращений граждан. Право граждан на обращение и получение письменного ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

Тема 3.3. Требование к письменному обращению граждан.

Реквизиты жалоб, заявлений, предложений. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам.

Тема 3.4. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений.

Сроки регистрации. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки. Передача обращений на исполнение.

Уведомление заявителя о направлении документа в другие организации. Сроки направления в соответствующий орган документов, поступивших в государственные структуры, в компетенцию которых не входит решаемый вопрос.

Подготовка ответов заявителям. Оформление делопроизводственных отметок на документах. Особенности регистрации повторных обращений.

Документирование движения обращений.

Тема 3.5. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений.

Случаи, в которых ответ на обращения не дается. Сроки рассмотрения документов. Контроль за своевременным исполнением обращений.

Информационно-справочная работа по обращениям.

Обработка результатов решения вопросов, поставленных в обращении.

Сроки исполнения документов данной категории.

Преимущества автоматизированных систем делопроизводства.

Тема 3.6. Текущее хранение обращений граждан.

Периодический анализ работы с жалобами, заявлениями, предложениями.

Аналитические обзоры, оформление справок.

Систематизация, экспертиза ценности документов (в том числе обращений и ответов на них). Подготовка и передача обращений в архив. Оформление дел с обращениями.

Тема 3.7. Организация работы с устными обращениями граждан.

Документирование личного приема граждан. Внесение содержания устного обращения в карточку личного приема гражданина.

Возмещение принесенных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

Раздел 3. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации

Раздел 4. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти

Организация работы с обращениями граждан. Прием (поступление) обращений граждан. Первичная обработка обращений. Регистрация обращения с помощью регистрационных форм. Рассмотрение обращений граждан руководителем организации. Сбор и анализ документов, связанных с рассмотрением обращения. Уведомление заявителя об увеличении срока рассмотрения обращения. Подготовка письменного ответа заявителю о вынесенном решении по его обращению. Снятие с контроля и направление обращения с приложением всех документов, связанных с рассмотрением обращения, в дело. Завершение рассмотрения обращения и группировка документов в дела по обращению гражданина. Организация и ведение документации личного приема граждан. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан. Передача документов по обращениям граждан на хранение. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

Раздел 5. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти Российской Федерации

Тема 1. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах законодательной власти

Значение Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. Законодательные акты субъектов Российской Федерации об обращениях граждан. Административные регламенты деятельности государственных органов власти. Инструкции по работе с обращениями на разных уровнях власти.

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Регламент Государственной Думы (гл. 8 – о работе депутатов с избирателями).

Инструкция по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. 01 ноября 2006 г.). Централизованный прием, регистрация, учет обращений в Приемной Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации. Адресные и владеть

базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти способность организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного именные обращения в Государственную Думу.

Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы.

Направление на рассмотрение жалоб, заявлений, предложений, сообщение о результатах рассмотрения заявителям.

Централизованный учет и регистрация письменных обращений. Порядок вскрытия конвертов (пакетов).

Отказ в рассмотрении обращения, порядок уведомления заявителя об этом. Прекращение переписки с гражданином.

Регистрация обращений. Проставление регистрационных штампов (на документе, конверте). Форма регистрационной карточки.

Передача письменных обращений для рассмотрения в комитеты, депутатам.

Функции помощников депутатов по работе с документами в комиссиях, комитетах.

Подготовка ответных и инициативных писем. Учет документов в структурных подразделениях Государственной Думы РФ. Регистрация ответов.

Тема 2. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан

Порядок хранения заявлений, предложений, жалоб граждан в подразделениях Государственной Думы – комитетах, комиссиях.

Экспертиза ценности документов данной категории. Хранение документов.

Тема 3. Осуществление контроля за рассмотрением обращений

Основание для постановки жалоб, заявлений, предложений на контроль.

Документирование постановки и снятия обращений с контроля.

Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов.

Тема 4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами.

Тема 5. Документирование личного приема граждан.

Тема 6. Технология работы с письменными обращениями граждан в органах законодательной власти в Астраханской области.

Технология работы с письменными обращениями граждан в Астраханской областной Думе. Регламент Астраханской областной Думы. Инструкция по работе с документами в Астраханской областной Думе. Прием, регистрация, прохождение обращений. Функции сектора по обращениям граждан Тюменской областной Думы. Особенности работы с документами, поступившими в комитеты, комиссии, депутатам, на электронный адрес областной Думы. Подготовка ответов, требования к оформлению документов, в том числе депутатских запросов, ответных – заявителям. Регистрация ответов. Особенности работы с «отдельными» (анонимными) обращениями.

Сроки исполнения обращений в Астраханской областной Думе. Проверка работы с обращениями. Непосредственное исполнение документов. Снятие с контроля исполненных документов. Электронная регистрационная карточка и другие учетные формы.

Порядок формирования дел по обращениям в отделе по обращениям граждан, у помощников депутатов. Систематизация документов в делах, экспертиза ценности. Оформление дел по обращениям.

Аналитические, справочные, информационные материалы по обращениям. Сводные статистические формы, периодичность их заполнения. Организация устного приема граждан в Тюменской областной Думе. Документирование личного приема граждан.

Тема 7. Регламентация и порядок ведения делопроизводство по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Астраханской области, в Администрации г. Астрахани и др.)

«Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, «Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти», утв. Постановлением Правительства РФ от 19 января 2005 г. № 30, о работе с обращениями, контроле за их исполнением и порядке рассмотрения федеральными органами исполнительной власти парламентских запросов, обращений членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы. Значение «Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» 2009 г. для разработки конкретных инструкций по обращениям граждан организаций, учреждений.

Порядок ведения делопроизводства по обращениям в министерствах, ведомствах, агентствах, комитетах. Анализ организации работы с обращениями в Правительстве Астраханской области, в Администрациях г. Астрахани.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

При подготовке к лекции, семинарским занятиям, выполнение самостоятельных работ необходимо воспользоваться системой «Цифровое обучение»: <https://moodle.asu.edu.ru/course/view.php?id=832>

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т. е. с обращения к вопросам семинарских занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. При подготовке к практическому (семинарскому) занятию обязательно требуется изучение дополнительной литературы по теме занятия. Без использования нескольких источников информации невозможно проведение дискуссии на занятиях, обоснование собственной позиции, построение аргументации. Если обсуждаемый аспект носит дискуссионный характер, следует изучить существующие точки зрения и выбрать тот подход, который вам кажется наиболее верным. При этом следует учитывать необходимость обязательной аргументации собственной позиции. Во время практических занятий рекомендуется активно участвовать в обсуждении рассматриваемой темы, выступать с подготовленными заранее докладами и презентациями, принимать участие в выполнении практических заданий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важной формой организации учебного процесса: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе. Подготовка к лекции заключается в следующем: - внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану); - ознакомьтесь с учебным материалом по учебным пособиям; - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; - запишите возможные вопросы, которые вы зададите преподавателю на лекции. Во время лекции рекомендуется составлять конспект, фиксирующий основные положения лекции и ключевые определения по пройденной теме. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по дисциплине. В самом начале учебного курса студенту следует познакомиться со следующей учебно-методической документацией: - программой дисциплины; - перечнем знаний и умений, которыми студент должен овладеть; - тематическими планами лекций, семинарских занятий; - контрольными мероприятиями; - учебными пособиями по дисциплине; - перечнем вопросов к зачету. После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях, семинарских занятиях и в процессе самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Организация и документирование работы с обращениями» предусматривает работу с дополнительной литературой и освоение студентами информационных массивов по отдельным проблемным блокам, связанным с документационным оформлением обращения гражданина на одну из заданных тем.

Таблица 4 - Содержание самостоятельной работы обучающихся

<i>Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение</i>	<i>Кол-во Часов</i>	<i>Формы работы</i>
Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	6	
Раздел 2. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы	6	
Тема 1. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. 1.1. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII вв. 1.2. Влияние административных и законодательных реформ Петра 1 на формирование порядка работы с челобитьями. 1.3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть–конец XVIIIв.) 1.4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX-начала XXвв.)	6	
Тема 2. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти	8	Обзорная лекция
Тема 3. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1990-е годы. Тема 3.1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в 1940-1990-е годы. Тема 3.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы. Тема 3.3. Требование к письменному обращению граждан. Тема 3.4. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений. Тема 3.5. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений. Тема 3.6. Текущее хранение обращений граждан. Тема 3.7. Организация работы с устными обращениями граждан.	8	Дискуссия Реферат
Раздел 3. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации	8	Дискуссия Практическая работа
Раздел 4. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах государственной власти	8	Дискуссия Практическая работа
Раздел 5. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти Российской Федерации		

Тема 1. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах законодательной власти	6	
Тема 2. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан	8	Дискуссия Практическая работа
Тема 3. Осуществление контроля за рассмотрением обращений	6	
Тема 4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами.	6	
Тема 5. Документирование личного приема граждан.	6	
Тема 6. Технология работы с письменными обращениями граждан в органах законодательной власти в Астраханской области.	8	Практическая работа Реферат
Тема 7. Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Астраханской области, в Администрации г. Астрахани и др.)	8	Реферат
Итого	98 ч.	

Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателя, индивидуальную работу студента в библиотеках, архивах, участие в научных конференциях.

Для самостоятельной работы студентам необходимо обратиться к списку литературы, конспектам лекций преподавателя. Затем следует провести анализ, исходя из содержания вопросов.

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Рекомендации по написанию рефератов

Формой самостоятельной работы является написание рефератов. Примерный перечень рефератов приводится далее.

Рекомендации по написанию рефератов: на основе ознакомления с программой курса, в соответствии с желанием публичного выступления на семинаре или защиты материала на консультации осуществляется выбор темы. Желательный порядок работы над ней:

- изучение учебника по теме, в пределах которой выполняется реферат,
- прослушивание соответствующей лекции,
- подбор литературы, указанной в данной программе,
- привлечение дополнительной литературы или источников.

Структура реферата:

1. титульный лист (в соответствии с требованиями кафедры ТИГП)
2. оглавление
3. основная часть (2-3 параграфа)
4. заключение
5. список источников и литературы

Объем реферата в пределах 15 – 18 листов формата А4 (1,5 интервала, шрифт Times New Roman. Размер шрифта 14, параметры страницы: правое, верхнее, нижнее поля – 20 мм, левое поле – 30 мм, отступы в начале абзаца 1,27 см; таблицы или рисунки – внутри текста, ссылки (сноски) на заимствования постраничные (книзу каждой страницы).

Во введении обязательно должен быть приведен обзор привлекаемых публикаций и источников; в основной части и заключении – четкая система развивающихся выводов по разделам и теме в целом.

Реферат засчитывается после его апробации автором на семинаре или защите на консультации,

Критерии оценки реферата

Оценка реферата возможна только в двух формах: «зачтено» или «не зачтено».

Для того, чтобы реферат был зачтен, студент должен выполнить все вышеперечисленные условия.

Рекомендации по разработке презентаций по курсу

Составление (разработка) презентаций по курсу рассматривается как одна из форм творческой самостоятельной работы. Она может заменить разработку и написание реферата.

Тема презентации выбирается самостоятельно, исходя из тематики курса, плана лекций, личных пристрастий автора.

Обязательно она должна быть утверждена преподавателем. С ним требуется обсудить сценарий, подбор источников и исследований.

В презентации необходимо выдержать три блока:

вводный (титульный слайд с указанием темы, курса),

основной (каждый слайд демонстрирует 1 цельный сюжет, не перегружен текстом, акцент на смысловую схематизацию, простые необъемные таблицы, художественные иллюстрации, мягкий светлый фон), заключительный (указанием полных выходных библиографических данных по слайдам основной части, исполнителей).

Презентация демонстрируется (с последующей защитой) либо на семинаре, либо на консультации.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Для достижения целей изучения дисциплины используются активные (лекции, семинары) и интерактивные (диспуты, дискуссии) формы проведения занятий. Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 2. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 1. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. 1.1. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм	<i>Обзорная лекция</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>

<p>о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII вв.</p> <p>1.2. Влияние административных и законодательных реформ Петра 1 на формирование порядка работы с челобитьями.</p> <p>1.3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть–конец XVIII в.)</p> <p>1.4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX-начало XX вв.)</p>			
<p>Тема 2. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти</p>	<p><i>Обзорная лекция</i></p>	<p><i>Не предусмотрено</i></p>	<p><i>Не предусмотрено</i></p>
<p>Тема 3. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1990-е годы.</p> <p>Тема 3.1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в 1940-1990-е годы.</p> <p>Тема 3.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы.</p> <p>Тема 3.3. Требование к письменному обращению граждан.</p> <p>Тема 3.4. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений.</p> <p>Тема 3.5. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений.</p> <p>Тема 3.6. Текущее хранение обращений граждан.</p> <p>Тема 3.7. Организация работы с устными обращениями граждан.</p>	<p><i>Не предусмотрено</i></p>	<p><i>Тематическая дискуссия, реферат</i></p>	<p><i>Не предусмотрено</i></p>
<p>Раздел 3. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации</p>	<p><i>Обзорная лекция</i></p>	<p><i>Не предусмотрено</i></p>	<p><i>Не предусмотрено</i></p>

Раздел 4. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах государственной власти	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Дискуссия, практическая работа</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел 5. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти Российской Федерации	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 1. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах законодательной власти Тема 2. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан Тема 3. Осуществление контроля за рассмотрением обращений Тема 4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами. Тема 5. Документирование личного приема граждан. Тема 6. Технология работы с письменными обращениями граждан в органах законодательной власти в Астраханской области. Тема 7. Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Астраханской области, в Администрации г. Астрахани и др.)	<i>Не предусмотрено</i> <i>Устное собеседование</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i>	<i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Практическая работа, реферат</i> <i>Реферат</i>	<i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i> <i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle) или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.

--использование средств представления учебной информации (проведение очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);

--использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса на основе образовательного интернет портала АГУ// [http:// asu.edu.ru/](http://asu.edu.ru/)

- использование электронных учебников и различных сайтов (электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источника информации;

- использование возможностей электронной почты преподавателя.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Офисная программа
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». https://library.asu.edu.ru
Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: http://journal.asu.edu.ru/
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU</i> <i>Пароль: AstrGU</i>
Электронно-библиотечная система elibrary. http://elibrary.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Организация и документирование работы с обращениями» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 - Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	ОК-7	
Раздел 2. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы.	ОК-7	
<p>Тема 1. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти.</p> <p>1.1. Формирование при-казной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII вв.</p> <p>1.2. Влияние административных и законодательных реформ Петра 1 на формирование порядка работы с челобитьями.</p> <p>1.3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть–конец XVIII в.)</p> <p>1.4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX-начала XX вв.)</p>	ОК-7	
Тема 2. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти.	ОК-7	Устное собеседование
<p>Тема 3. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1990-е годы.</p> <p>Тема 3.1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в 1940-1990-е годы.</p> <p>Тема 3.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы.</p> <p>Тема 3.3. Требование к письменному обращению граждан.</p> <p>Тема 3.4. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений.</p> <p>Тема 3.5. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений.</p> <p>Тема 3.6. Текущее хранение обращений граждан.</p> <p>Тема 3.7. Организация работы с устными обращениями граждан.</p>	ОК-7	<p>Дискуссия</p> <p>Реферат</p>
Раздел 3. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации	ОК-7	Устное собеседование

Раздел 4. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах государственной власти	ПК-6	Дискуссия Практическая работа
Раздел 5. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти Российской Федерации	ОК-7	
Тема 1. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах законодательной власти	ПК-3	
Тема 2. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан	ПК-3	Устное собеседование
Тема 3. Осуществление контроля за рассмотрением обращений	ПК-3	
Тема 4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами.	ПК-3	
Тема 5. Документирование личного приема граждан.	ПК-3	
Тема 6. Технология работы с письменными обращениями граждан в органах законодательной власти в Астраханской области.	ПК-3	Практическая работа Реферат
Тема 7. Регламентация и порядок ведения делопроизводство по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Астраханской области, в Администрации г. Астрахани и др.)	ПК-5	Реферат

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 - Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 - Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при

«отлично»	выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, не способен применить знание теоретического материала при выполнении заданий, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Раздел 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан

Вопросы для обсуждения:

1. Зарождение и развитие просительских документов в дореволюционный период делопроизводства.
2. Правовое регулирование организации работы с обращениями граждан в 1920–1950-е годы.
3. Регламентация делопроизводства по обращениям граждан в 1960–1990-е годы.

Раздел 2. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы.

Тема 1. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти.

1.1. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI–XVII вв.

1.2. Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями.

1.3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть–конец XVIII в.)

1.4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX–начала XX вв.)

Контрольные вопросы:

1. Каковы предпосылки возникновения жалобы как механизма защиты интересов населения в начале развития российской государственности? Что означают понятия «бить челом», «челобитная», «челобитье»?
2. Как была законодательно структурирована процедура рассмотрения челобитья в суде? Какую иерархию судов для рассмотрения челобитий установил Петр I?
3. Объясните, какой порядок подачи жалоб князю сформировался в Древней Руси и какими правовыми актами он регулировался?
4. Какой порядок был установлен законодательством Петра I в начале XVIII в. для «восхождения дел по челобитьям всяких чинов людей» по административным инстанциям? В каких случаях Сенат мог передавать челобитья на рассмотрение лично царю? Что означало право челобитья московскому государю? Какими правовыми документами определялся порядок челобитий в XV–XVI вв.? Какие специальные органы были созданы для этого?

5. Как повлияли меры Петра I по созданию нового центрального управления и формированию губерний на старинный российский обычай челобитья лично государю? Объясните, какие органы в Московском царстве XVI–XVII вв. могли рассматривать челобитья на имя царя? Какой существовал порядок рассмотрения челобитий Боярской Думой?

6. Объясните, какую новую форму оформления челобитий ввел царь в 1702 г. Что означали эти нововведения?

7. Кто рассматривал в московских приказах и уездных приказных избах поступавшие челобитья? Какие функции выполняли приказные люди и каков порядок приказного письмоводства?

8. Перечислите, какие реформы в области подачи и оформления челобитий были предприняты Петром I в начале его царствования? В чем состояла роль «площадных подъячих» в подготовке челобитий на имя царя? Какие меры ответственности налагались на «площадных подъячих» за правильность составления челобитий и других документов?

9. Объясните причины ограничения, а затем запрещения подавать челобитья лично царю в XVI–XVII вв.?

10. Какой порядок подготовки ответных документов по челобитью сложился в приказном делопроизводстве XVI–XVII вв.?

11. Как развивалась структура делопроизводственной службы министерства в первой половине XIX в.? Чем она отличалась от коллежской?

12. Объясните, какой комплекс документов возникал в процессе рассмотрения челобитья в приказах и уездных приказных избах в XVI–XVII вв.?

13. Сравните систему коллежского и министерского делопроизводства, объясните наиболее характерные отличия.

14. Какие виды челобитий существовали в Московском царстве? Какова структура текста челобитных?

15. Назовите основные требования к организации документооборота в министерствах XIX в. На какие основные документопотоки разделялись документы в министерствах?

Тема 2. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти.

Вопросы для обсуждения:

Рассмотреть организацию работы с обращениями в первые годы Советской власти.

а) центральные и местные органы по работе с обращениями, организация их работы;

б) порядок рассмотрения жалоб и заявлений в Бюро жалоб;

в) виды обращений (дать определения);

г) изучить документы: инструкцию для ячеек содействию РКИ по приему жалоб и заявлений на местах (1919 г.), годовые отчеты Тюменского губернского бюро жалоб. Определить тематику обращений, формы документов.

Тематика рефератов

1. Нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения управления (ДОУ) по работе с обращениями граждан в настоящее время.

Тема 3. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1990-е годы.

Тема 3.1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в 1940–1990-е годы.

Тема 3.2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы.

Тема 3.3. Требование к письменному обращению граждан.

Тема 3.4. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций.

Порядок регистрации обращений.

Тема 3.5. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений.

Тема 3.6. Текущее хранение обращений граждан.

Тема 3.7. Организация работы с устными обращениями граждан.

Вопросы для обсуждения:

1. Проанализировать регламентацию работы с обращениями в 1930–50-е годы, изучить основные законодательные и нормативные акты этого периода.
2. Прокомментировать Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (от 12.04.1968 с изм. от 04.04.1980).

Тематика рефератов

1. Государственное делопроизводство по обращениям граждан в разные исторические периоды и в советскую эпоху.
2. Особенности современного периода делопроизводства по обращениям граждан в России.

Раздел 3. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы формирования правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти в РФ.
2. Современное законодательное обеспечение делопроизводства по обращениям населения в РФ.
3. Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан в Астраханской области.

Практические задания для самостоятельной работы:

1. Изучить нормативные документы (инструкции по делопроизводству, по работе с документами) в части регламентации ведения делопроизводства по обращениям граждан.
2. Выяснить правила организации приема обращений, их регистрации, оформления резолюции, контроля за исполнением.
3. Заполнить регистрационно-контрольную карточку.
4. Изучить основные правила оформления дел по обращениям.
5. Составить аналитический отчет по обращениям, указав тематику обращений.
6. Определить критерии экспертизы ценности документов по обращениям.

Раздел 4. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах государственной власти

Вопросы для обсуждения:

1. Требования к оформлению различных видов письменных обращений.
2. Документирование приема обращений, оформление резолюции.
3. Порядок составления, оформления ответов на обращения.

Контрольные вопросы:

1. Дать определение основных видов обращений.
2. Перечислить основные этапы организации работы с обращениями.
3. Дать характеристику основных видов документов при ведении делопроизводства по обращениям.
4. Назвать основные критерии экспертизы ценности обращений при отборе на государственное хранение.

Практические задания для самостоятельной работы:

1. Составить обращение (один из видов), оформить в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97–2016.
2. Разработать схему организации работы по обращениям в приемной депутата.
3. Составить ответ на обращение (от лица органа исполнительной власти), оформить на

бланке письма с проставлением всех необходимых реквизитов.

4. Подготовить аналитический отчет о работе с социально-правовыми запросами» (по установленной форме).

Раздел 5. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти Российской Федерации

Тема 1. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах законодательной власти

Вопросы для обсуждения:

4. Современное законодательное и нормативно-методическое обеспечение делопроизводства по обращениям населения в РФ.
5. Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан в Астраханской области.

Тема 2. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан

Вопросы для обсуждения:

1. Требования к письменному обращению.
2. Экспертиза ценности и архивное хранение документов данной категории.

Практическое задание для самостоятельной работы:

1. Оформить дело (обложка, реквизиты, обработка документов).
2. Составить внутреннюю опись дела.

Тема 3. Осуществление контроля за рассмотрением обращений

Вопросы для обсуждения:

1. Порядок регистрации, учет устных и письменных обращений граждан.
2. Контроль за исполнением обращений.
3. Информационно-аналитическая работа по обращениям.

Тема 4. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация работы с обращениями граждан в советский период.
2. Виды обращений граждан. Понятия, данные в Федеральном законе РФ «О порядке рассмотрения обращений».
3. Требования к письменному обращению.

Тема 5. Документирование личного приема граждан.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация работы с обращениями граждан в советский период.
2. Виды обращений граждан. Понятия, данные в Федеральном законе РФ «О порядке рассмотрения обращений».

Тема 6. Технология работы с письменными обращениями граждан в органах законодательной власти в Астраханской области.

Вопросы для обсуждения:

1. Составление справочных, отчетных, аналитических документов по обращениям.
2. Выдача копий, справок по запросам граждан, организаций в архивных учреждениях.
3. Оформление реквизитов дела обращения с постоянным сроком хранения.
4. Назначение, содержание, методика разработки Инструкции по работе с

письменными и устными обращениями граждан в органах государственной власти, в организациях, учреждениях.

Контрольные вопросы:

1. Какие требования к письменному обращению изложены в Федеральном законе РФ «О порядке рассмотрения обращений»?
2. Назовите реквизиты обращения.
3. В каких случаях обращение может не рассматриваться в связи с неправильным его оформлением?
4. Как оформляется резолюция на отдельном листе?
5. Унификация форм различных документов: справочных, ответных, аналитических.
6. Структура, содержание, оформление, удостоверение, методика разработки Инструкции по работе с письменными и устными обращениями граждан в органах государственной власти.

Практические задания для самостоятельной работы:

1. Разработать инструкцию по организации личного приема граждан. Текст должен содержать конкретные положения в соответствии с регламентами (инструкциями) ведения личного приема в Астраханской областной Думе, Правительстве Астраханской области, Астраханской городской Думе, Администрации г. Астрахани.
2. Обосновать необходимость ведения личного приема граждан.

Тематика рефератов

1. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан.

Тема 7. Регламентация и порядок ведения делопроизводство по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Астраханской области, в Администрации г. Астрахани и др.)

Вопросы для обсуждения:

1. Порядок обращения граждан в Администрацию Президента, в Аппарат Правительства РФ и процедура рассмотрения документов.
2. Инструкция по работе с документами, обращениями граждан в Совете Федерации и Федеральном Собрании РФ, в Управлении документационного обеспечения (УДО) Государственной Думы РФ.
3. Работа с обращениями граждан в министерствах и их структурных подразделениях.
4. Практика рассмотрения обращений в органах представительной и исполнительной власти субъектов РФ.
5. Технологии работы с обращениями в судах РФ.
6. Правовое регулирование и порядок обращений граждан в других странах.
7. Условия обращения и процедура рассмотрения дел в Европейском Суде по правам человека.

Контрольные вопросы:

1. Назовите министерства, которые руководствуются в работе с обращениями Инструкциями (даты их утверждения).
2. Какова структура инструкции по работе с обращениями?
3. Значение личного приема граждан.
4. Как можно структурировать Инструкцию по организации личного приема граждан?
5. Регламентация работы с обращениями в судах. Назовите действующие в настоящее время Инструкции, даты их утверждения.
6. Какова структура инструкции по работе с обращениями?

Тематика рефератов

1. Виды и классификация документов при организации работы с обращениями граждан в государственном учреждении.

**Перечень вопросов и заданий,
выносимых на экзамен / зачёт / дифференцированный зачёт**

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Этапы развития отечественного делопроизводства по обращениям (XVI – нач. XX вв.).
2. Порядок работы с письменными обращениями в дореволюционный период.
3. Регламентация делопроизводства по обращениям в первые годы Советской власти.
4. Функции Центрального и местных бюро жалоб в 1918–1920-е гг.
5. Регламентация порядка рассмотрения жалоб в 1930-е годы.
6. Государственное регулирование технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами в 1940–1960-е гг.
7. Содержание, значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» и его новой редакции от 04.03.1980.
8. Современное законодательное регулирование делопроизводства по обращениям граждан на федеральном уровне.
9. Регламентация организации работы по обращениям граждан в Астраханской области.
10. Значение административных регламентов для работы с письменными обращениями.
11. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях.
12. Организация работы с письменными обращениями граждан в 1918–30-е гг.
13. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1980–1990-е гг.
14. Технологии приема, экспедиционной обработки и регистрации письменных обращений.
15. Особенности работы с повторными письменными обращениями.
16. Сроки исполнения обращений и виды контроля за своевременным разрешением рассматриваемых документов.
17. Виды и понятия обращений.
18. Анализ работы по обращениям, систематизация, хранение, экспертиза ценности документов данной категории.
19. Регистрация, учет, исполнение обращений граждан, организаций в Государственной Думе РФ.
20. Содержание, значение Закона Астраханской области «О порядке рассмотрения обращений граждан в Тюменской области»
21. Регламент и Инструкция по работе с документами Астраханской областной Думы об особенностях работы с обращениями.
22. Организация работы с обращениями в Правительстве Астраханской области.
23. Организация работы с жалобами, заявлениями, предложениями в федеральных органах исполнительной власти (на примере министерства, агентства, комитета).
24. Формирование, оформление и хранение дел по обращениям.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции ОК-7				
	Задание открытого типа	Какие есть виды обращения?	Обращения граждан могут быть в устной, письменной форме, а также в форме электронного документа. В последних двух формах различают	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			такие виды обращений, как предложение, заявление и жалоба (п. 1 ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)	
		Какие слова обращения?	Обращение — слово или сочетание слов, называющее того, к кому или к чему обращаются с речью. Пример: «Пойте, люди, города и реки!»	3
		Какие виды обращений граждан предусмотрены законом?	Согласно ст. 3 Закона № 393 под обращениями граждан следует подразумевать изложенные в письменной или устной форме предложения (замечания), заявления (ходатайства) и жалобы.	5
		Сколько времени дается на ответ на запрос?	1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи. 1.1.	5
		Чем запрос отличается от обращения?	Запрос на публичную информацию - это просьба к распорядителю информации предоставить публичную информацию, которая находится в его владении. А обращение это изложенные в письменной или устной форме предложения (замечания), заявления (ходатайство) и жалобы.	8
	Задание закрытого типа	Приказное делопроизводство предусматривало: 1. е т к у ю о р г а н и з а ц и ю д в и ж е н и я	4	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнен ия (в минутах)

Д
О
К
У
М
Е
Н
Т
О
В
2.
О
С
Т
О
Я
Н
Н
Ы
Й
К
О
Н
Т
Р
О
Л
Ь
З
А
И
С
П
О
Л
Н
Е
Н
И
Е
М
Д
О
К
У
М
Е
Н
Т
О
В
3.
Б

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнен ия (в минутах)
		я з а т е л ь н у ю р е г и с т р а ц и ю в с е х д о к у м е н т о в 4. с п о л ь з о в а н и е с т о л б		

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		ц о в о й ф о р м ы д е л о п р о и з в о д с т в а		
		<p>Обязательность документирования установлена:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Декретом СНК РСФСР 1918г. 2. Указом Президиума Верховного Совета СССР 1980г. 3. Государственным стандартом 1972г. 4. Федеральным законом РФ 1995г. 	4	1
		<p>При предварительном рассмотрении документов задача службы ДОУ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. передать все поступившие документы 	2,3,5	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>руководител ю</p> <p>2. рассортиров ать поступивши е документы по степени срочности</p> <p>3. аспределить поступивши е документы на исполнение</p> <p>4. опировать документы</p> <p>5. тобрать из поступивши х документов наиболее важные</p> <p>6. одготовить проекты резолюций руководител я</p>		
		<p>Резолюция это:</p> <p>1. Реквизит, состоящий из надписи на документе, сделанной должностны м лицом и содержащий принятое им решение</p> <p>2. Элемент текста, кратко излагающий содержание документа</p>	1	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		3. Помета исполнителя об исполнении документа 4. Помета секретаря о передаче документа на исполнение		
		Для изготовления служебных документов используются форматы бумаг: 1. А3 2. А4 3. А5 4. А6	2,3	1
Код и наименование проверяемой компетенции ПК-3				
	Задание открытого типа	Как правильно отвечать на обращения граждан?	Закон не содержит требований к ответам на обращения граждан, кроме положения, что человек имеет право получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (ст. 5 Закона). На любое обращение гражданина — предложение, заявление, жалобу — нужно дать ответ (ст. 9 Закона).	5
		Что включает в себя работа по обращению граждан?	- рассмотрение обращения; - подготовка письменного или устного ответа; - оформление дела при его наличии; - анализ устных обращений граждан.	5
		Чем занимается отдел по работе с обращениями граждан?	Задачи отдела: Обеспечение деятельности Госкомитета по своевременному рассмотрению обращений граждан по вопросам государственного регулирования цен (тарифов, надбавок и др.) на товары (работы, услуги) в пределах своей компетенции.	5
		Какие обращения граждан не подлежат рассмотрению?	Не подлежат рассмотрению обращения: содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; обращения, на которые не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.	5
		Как считать срок рассмотрения обращения?	Как считать срок рассмотрения обращения граждан? Обращения граждан, должностных лиц и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации. В том случае, когда установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.	
	Задание закрытого типа	<p>При регистрации входящих документов их индексации проводится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядковой валовой нумерацией в пределах документопотока 2. Порядковой валовой нумерацией в пределах структурных подразделений-получателей 3. Порядковой валовой нумерацией в пределах одного вида документов 4. Порядковой валовой нумерацией в пределах всей организации 	3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>Решение об изменении срока исполнения документа принимает</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подразделение службы ДОУ по контролю за исполнением 2. Руководитель, установивший срок исполнения 3. Ответственный исполнитель 4. Организация-автор документа 	2	1
		<p>При регистрации поступивших жалоб их индексации проводится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядковой валовой нумерацией в пределах входящего документопотока 2. Порядковой валовой нумерацией в пределах структурных подразделений-исполнителей 3. Порядков 	3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>ой валовой нумерац ией в предела х каждого вида обращен ий 4. П орядков ой валовой нумерац ией в предела х данной категори и докумен тов</p>		
		<p>Сроки исполнения обращения гражданина исчисляются: 1. в календарных днях с даты отправки 2. в рабочих днях с даты получения 3. в рабочих днях с даты регистрации 4. в календарных днях с даты получения в организации- адресате</p>	2	1
		<p>При подготовке дел к сдаче в архив выполняются следующие операции 1. оформление дел 2. экспертиза ценности документов 3. составление описи дел 4. составление составления акта о</p>	1,3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		выделении документов к уничтожению 5. уничтожение документов с истекшими сроками хранения		
Код и наименование проверяемой компетенции ПК-5				
	Задание открытого типа	Какие сроки хранения обращения граждан?	Срок хранения документов по обращениям граждан составляет 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией Главного управления может быть принято решение об увеличении срока хранения наиболее ценных предложений граждан и юридических лиц.	5
		Как регистрируется устное обращение граждан?	В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.	5
		Как ведется делопроизводство по работе с обращениями граждан?	Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».	12
		Как формируются обращения граждан?	Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом или алфавитном порядке.	10
		Где хранятся обращения граждан?	5.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами, рассмотренные в структурных подразделениях Министерства, формируются в дела и хранятся в структурных подразделениях в соответствии с номенклатурой дел.	10
	Задание закрытого типа	Дело – 1. Совокупность документов помещенных в одну обложку 2. Собрание документов одного вида помещенных в одну обложку 3. Комплекс документов, оставшихся	4	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>после решения одного вопроса</p> <p>4. Совокупность документов или документ, относящийся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в одну обложку</p>		
		<p>Подготовленное для сдачи в архив дело должно содержать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. не более 100 листов 2. не более 150 листов 3. не более 200 листов 4. не более 250 листов 	3	1
		<p>При систематизации заголовков дел внутри каждого раздела номенклатуры дел на первое место ставят:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. дела с документами постоянных сроков хранения 2. дела с документами длительных сроков хранения 3. дела копиями документов 4. дела с организационно - распорядительными документами 	4	1
		<p>Порядок проведения экспертизы ценности документов определен:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основными 	2	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>положениями ГСДОУ</p> <p>2. ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» 2004г.</p> <p>3. Основными правилами работы архивов организаций</p> <p>4. Типовой инструкцией по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти</p>		
		<p>При подготовке дел к сдаче в архив выполняются следующие операции</p> <p>1. оформление дел</p> <p>2. экспертиза ценности документов</p> <p>3. составление описи дел</p> <p>4. составление акта о выделении документов к уничтожению</p> <p>5. уничтожение</p>	1,3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		документов с истекшими сроками хранения		
Код и наименование проверяемой компетенции ПК-6				
	Задание открытого типа	Что значит обращение зарегистрировано?	Зарегистрировано на портале- это значит, что ваше заявление было заполнено по стандартам госуслуг, и его готовят к отправке в цсв.	3
		В каком документе прописаны сроки хранения документов?	Ряд документов хранят с учетом требований Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» и перечня, утвержденного Росархива от 20.12.2019 № 236 в соответствии с законом № 125-ФЗ. Новый приказ начал действовать с 18.02.2020.	10
		Какой срок ответа на запрос?	Сколько дней на ответ на запрос? Срок предоставления ответа на обращение граждан — 30 дней. Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 или иным законодательным актом может быть установлено иное. Общие сроки ответа на письменное обращение граждан установлены в ФЗ 59 от 02.05.2006.	5
		Чем обращение отличается от письма?	Письмо и обращение это разные понятия. Письмо это средство передачи данных, а обращение это сами данные.	3
		В каком случае при личном приеме граждан может быть дан устный ответ?	В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.	5
	Задание закрытого типа	Типовой перечень со сроками хранения является нормативным документом для: 1. сех организаций РФ 2. осударственных организаций РФ 3. рганизаций независимо от их организационно-правовой формы 4. бщественных и	3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		политических организаций		
		<p>Даты на обложке дела постоянного срока хранения являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. датой начала формирования дела 2. датой первого и последнего документа в деле 3. датой начала делопроизводственного года 4. датой оформления дела для сдачи в архив 	2	1
		<p>На обложке дела постоянного срока хранения при подготовке его к сдаче в архив помещают:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. название вышестоящей организации 2. индекс дела по номенклатуре дел 3. заголовок дела 4. ссылку на перечень, по которому определен срок хранения 5. сведения о сотруднике, ответственном за хранение 6. гриф согласования с архивом 7. наличие внутренней описи 	3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		Типовой перечень используется в делопроизводстве для <ol style="list-style-type: none"> 1. формирования дел 2. разработки номенклатуры дел 3. проведения экспертизы 4. разработки правил документирования 5. организации службы ДОУ 6. регламентации технологии обработки документов 	2	1
		Даты на обложке дела постоянного срока хранения являются: <ol style="list-style-type: none"> 1. датой начала формирования дела 2. датой первого и последнего документа в деле 3. датой начала делопроизводственного года 4. датой оформления дела для сдачи в архив 	2	1

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятия</i>	3	20	
2.	<i>Выполнение практического задания</i>	1	20	
3.	<i>Реферат</i>	1	10	
Всего			90	-
Блок бонусов				
4.	<i>Посещение занятий</i>		1	
5.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>		2	
6.	<i>Дополнение ответов других студентов на семинарском занятии</i>		3	
Всего			10	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	0,2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	0,2
<i>Неготовность к занятию</i>	0,3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	0,3

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для приклад. бакалавриата; рек. УМО высш. образования в качестве учебника для

студентов вузов, обуч. по экономич. направ. и спец. / И. Н. Кузнецов. - М. : Юрайт, 2015. - 520 с. - (Бакалавр. Прикладной курс). - ISBN 978-5-9916-4000-8: 529-43: 529-43. 6 экз.

2. Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник для бакалавров; доп. М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов, обуч. по экономич. спец. / И. Н. Кузнецов. - М.: Юрайт, 2014. - 576 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-3606-3; 978-5-9692-1517-7: 560-01: 560-01. 10 экз.

3. Организация и управление коммерческой деятельностью [Электронный ресурс] / Дашков Л. П. - М.: Дашков и К, 2012. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394011450.html> (ЭБС «Консультант студента»)

4. "Организация коммерческой деятельности промышленного предприятия [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Э.В. Минько, А.Э. Минько; под ред. А.В. Самойлова. - М.: Финансы и статистика, 2014." - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279034291.html> (ЭБС Консультант студента)

5. Шибаев Д.В. Организация работы с обращениями граждан [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шибаев Д.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 105 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>.—(ЭБС «IPRbooks»)

8.2. Дополнительная литература

1. Горяева Е.Г. Организация работы отдела по связям с общественностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Горяева Е.Г.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44976.html>.— (ЭБС «IPRbooks»)

2. Делопроизводство [Документационное обеспечение управления] [Электронный ресурс]: учебник / М.И. Басаков, О.И. Замышкова. - Изд. 14-е, перераб. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - (Среднее профессиональное образование) - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978522230633.html> (ЭБС «Консультант студента»)

3. Коммерческое право России [Электронный ресурс]: Учебник / Б.И. Путинский - М.:Зерцало-М, 2013. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785943732164.html> (ЭБС «Консультант студента»)

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru> *Учетная запись образовательного портала АГУ*

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Для факультета иностранных языков кафедры «Восточные языки». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки». www.studentlibrary.ru. *Регистрация с компьютеров АГУ*

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Организация и документирование работы с обращениями» используются: аудиторный фонд, специализированная аудитория с ПК и компьютерным проектором, библиотека вуза.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся,

являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).