

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)

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

Утверждена в структуре  
ОПОП 38.03.04 Государственное и  
муниципальное управление  
(решение Ученого совета  
от 15.06.2023 № 10)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Направление подготовки – *38.03.04 Государственное и муниципальное управление*

Направленность (профиль) – *«Информационно-аналитические технологии в  
государственном и муниципальном управлении»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, очно-заочная, заочная*

Год начала подготовки – 2023

Сыктывкар  
2023

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

– Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (*уровень бакалавриата*), утвержденного приказом Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1016;

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

– учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (*уровень бакалавриата*) направленность (профиль) «Информационно-аналитические технологии в государственном и муниципальном управлении».

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

### 1. Цель и задачи учебной дисциплины

#### 1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является освоение обучающимися теоретических и практических аспектов организации и документирования работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

#### 1.2. Задачи учебной дисциплины

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

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

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

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

##### 2) общепрофессиональные:

- ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

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

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к *обязательной части* Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

### 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

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

##### 2) общепрофессиональные:

<b>Формируемые компетенции</b> (код, наименование компетенции)	<b>Код и наименование индикатора достижений компетенций</b>	<b>Содержание индикатора достижений компетенций</b>
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации,	ОПК-7. И-1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а	ОПК-7. И-1. 3-1. Знает принципы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций

обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами	ОПК-7. И-1. 3-2. Знает основы взаимодействия с общественностью
		ОПК-7. И-1. 3-3. Знает специфику взаимодействия с общественностью в органах публичного управления
		ОПК-7. И-1. У-1. Умеет применять на практике технологии связей с общественностью в органах публичного управления

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

Должен знать:

- нормы делового общения и публичных выступлений при организации личных приемов граждан;
- виды управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан, и правила их оформления
- виды и формы обращений граждан;
- порядок рассмотрения обращений граждан;
- особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан; сроки рассмотрения обращений граждан; текущее (оперативное) хранение обращений граждан
- правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан.

Должен уметь:

- осуществлять подготовку к личному приему граждан;
- составлять управленческие документы, сопровождающие работу с обращениями граждан;
- вести приём и первичную обработку обращений граждан;
- регистрировать обращения;
- передавать обращения на исполнение;
- осуществлять контроль за исполнением обращений;
- организовывать личный приём граждан;
- подготавливать и передавать обращения в архив организации;
- использовать правила подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан.

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36.25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18

<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>35,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>18,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	18
<i>Лекции</i>	8
<i>Практические занятия</i>	10
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>53,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	49,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>14,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	14

<i>Лекции</i>	6
<i>Практические занятия</i>	8
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>57,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	53,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

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

<b>Наименование темы учебной дисциплины</b>	<b>Содержание темы</b>
Тема 1. Этапы становления и развития работы с обращениями граждан (ОПК-7)	Приказное делопроизводство XVI-XVII веков, коллежское делопроизводство XVIII века, министерское делопроизводство XIX - нач. XX века. Послереволюционный период; работа с обращениями граждан в 30-40 годы; указ 1968 года; работа с обращениями граждан в 1970-1980-е гг.
Тема 2. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (ОПК-7)	Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; Конституция РФ 1993 года; федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; закон Республики Коми «О реализации права граждан на обращения в Республике Коми»; федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; иные нормативные правовые и методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан в органах государственной власти.
Тема 3. Форма обращений граждан (ОПК-7)	Понятие «обращение граждан»; устные и письменные обращения, обращения в электронной форме; требования к письменному обращению.
Тема 4. Виды обращений граждан (ОПК-7)	Предложение; заявление; жалоба.
Тема 5. Порядок разработки и утверждения	Основные понятия, используемые в федеральном законодательстве. Требования к структуре административных регламентов. Стандарт предоставления

административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных (муниципальных) услуг) (ОПК-7)	услуг. Организация предоставления услуг.
Тема 6. Организация работы с обращениями граждан (ОПК-7)	Требования Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях (утв. постановлением от 30.11.1981 №463/162/298). Приём и первичная обработка обращений; регистрация обращений; рассмотрение обращений руководством; передача обращений на исполнение; подготовка проекта ответа на обращение; контроль за исполнением обращений; текущее хранение; подготовка и передача обращений в архив.
Тема 7. Личный приём граждан (ОПК-7)	Организация личного приёма; карточка личного приёма.
Тема 8. Анализ обращений граждан (ОПК-7)	Аналитические справки; формы сводки анализа обращений.

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

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

1. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Г. А. Борщевский. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 267 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-04736-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblioonline.ru/bcode/438975>.
2. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Ачкасова [и др.]; под редакцией В. А. Ачкасовой, И. А. Быкова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 163 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-07448-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/442202>.
3. Кажанов, О. А. Социологические проблемы изучения общественного мнения: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / О. А. Кажанов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 208 с. – (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09757-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblioonline.ru/bcode/428511>.
4. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России / С.Ю. Кабашов. – 3-е изд., стер. – М.: Издательство «Флинта», 2016. – 313 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57952>.

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

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

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

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

- Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн».
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
- Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://www.e-library.ru)).
- Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

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

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

### **5.5. Нормативно-правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 // Рос.газ.-1993.-25 дек.
2. Конституция (основной закон) Российской Федерации – России от 12.04.1978 // Ведомости Верховного Совета РСФСР.- 1978 .- №15 .- Ст.407.
3. Конституция (основной закон) Союза Советских Социалистических Республик от 07.10.1977 // Ведомости Верховного Совета СССР.- 1977 .- №41 .- Ст.617.
4. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ // Рос. газета. – 2006. – 05 мая.
5. Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан: Федеральный закон от 27.04.1993 №4866-1 // Рос. газета. – 1993. – 12 мая.
6. О порядке ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях: постановление Совета министров СССР от 13.10.1981 № 986 // Собр. постановлений СССР. – 1982. – № 1. – Ст.2.
7. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан от 30.11.1981 № 298 // Бюллетень нормат. актов министерств и ведомств СССР. – 1982 . – № 2.

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

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

<b>Информационные технологии</b>	<b>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>
Офисный пакет для работы с документами	Microsoft Office Professional Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office. <a href="https://www.onlyoffice.com">https://www.onlyoffice.com</a>
Информационно-справочные системы	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
	Справочно-правовая система «Гарант»
Электронно-библиотечные системы	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> ) (в

	здании ГОУ ВО КРАГСИУ)
	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
	Российская научная электронная библиотека <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций	Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton

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

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

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

- специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации:

- лабораторию, оснащенную лабораторным оборудованием;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;
- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;
- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, Linux Ubuntu Server и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL;
- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;
- интерактивные информационные киоски «Инфо»;
- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

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

## РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем

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

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;

- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

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

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

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

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

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

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений.

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

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

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

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

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

Достаточно часто преподаватель для тематических занятий семинарского типа поручает конкретным обучающимся подготовить доклад. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд

с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

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

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

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

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

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

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

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

Работа предусматривает решение всеми студентами группы задач. Студент должен решить задачи, дать ответы на поставленные вопросы ссылаясь на Федеральные законы, регламентирующие порядок работы с обращениями граждан.

Задача 1. Коллектив граждан, проживающих в городе М. обратились в администрацию области с просьбой решить их проблему, заключающуюся в затоплении придомовой территории их многоквартирного жилого дома, вызванным не проведением работ по восстановлению благоустройства дворовой территории и не обеспечением отвода поверхностных вод. Данное обращение было направлено по компетенции в администрацию города М. без уведомления об этом граждан. Администрация города М. не сообщала Администрации области о принятых ею мерах по решению проблем заявителей.

Вопросы:

Какие действия должна предпринять администрация области?

Какие нормы закона были нарушены?

Задача 2. В городскую администрацию обратился осужденный П. болеющий туберкулезом и отбывающий наказание в туберкулезной больнице при исправительной колонии, расположенной в городе М. В своем обращении, с использованием ненормативной лексики, в адрес медперсонала больницы, он сообщил о том, что получает

лечение, несоответствующее утвержденным нормам, а в больнице отсутствуют лекарства, которые должны в ней быть по действующим правилам.

Вопрос:

Опишите последовательность действия уполномоченного лица, рассматривающего такое обращение.

Задача 3 В Аппарат Правительства ... области поступило обращение от гражданки С. с просьбой направить ее жалобу в Европейский Суд по правам человека.

Подготовить письменный ответ на такое обращение.

### Тест

1. Научно-методические разработки данного института использовались для формирования нормативно-методической базы документационного обеспечения работы с обращениями и для решения

- А. ВНИИДАД
- Б. РГГУ
- В. МГУ

2. Автор методических обоснований репрезентативной выборки обращений граждан, использованные при обработке массива обращений граждан Министерства труда и социального развития Российской Федерации

- А. Л.А. Жеребцова
- Б. А.Д. Калашников
- В. И.Ю. Орлова.
- Г. В. Магидов.

3. Обращения, касающиеся деятельности Государственной Думы, рассматриваются:

- А. в срок не более 15 дней со дня их регистрации
- Б. в срок не более 30 дней со дня их регистрации
- В. В срок не более 3 дней со дня их регистрации

4. Соотнесите понятие и определение:

- А. Предложение. Б. Заявление. В. Жалоба.

1. Обращения граждан, направленные на улучшение деятельности государственных органов, рыночных структур экономики и общественных организаций, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого гражданина.

2. Обращение граждан в целях реализации личных прав и законных интересов, не связанных с нарушением этих прав и интересов.

3. Обращение с требованием о восстановлении законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, владельцами различных форм собственности, должностными лицами и общественными организациями.

5. Соотнесите законодательный акт и дату:

- 1. 12.04.1968 г. 2. 2 мая 2006 г. 3. 27.07.2006 г.

А. Указ Президиума Верховного Совета СССР от №2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».

Б. Федеральный Закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

В. Федеральный закон № 152-ФЗ «О защите персональных данных».

6. Соотнесите документы и их сроки хранения:

1. Постоянный. 2. 5 лет, 3. 5 лет ЭПК.

А. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях.

Б. Предложения, письма личного характера

В. Предложения, письма второстепенного оперативного характера.

7. В каких нормативно-методических документах закреплены требования к работе с обращениями граждан?

8. В чем особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан?

9. Каков порядок регистрации обращений граждан?

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

1. Право граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

2. Права граждан при обращении.

3. Понятие обращения. Виды обращений.

4. Обращения в электронном виде.

5. Письменные и устные обращения.

6. Личный прием граждан.

7. Субъекты рассмотрения обращений. Обязательность рассмотрения обращений.

8. Конституционно-правовая основа регулирования института обращения граждан в органы публичной власти.

9. Нормативные акты органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

10. Регламенты и инструкции по рассмотрению обращений и приему граждан в государственных и муниципальных органах.

11. Сведения и данные, необходимые при подаче обращения в органы государственной власти и местного самоуправления.

12. Переадресация обращения по компетенции. Рассмотрение обращения несколькими учреждениями. Сводный ответ.

13. Порядок рассмотрения обращения. Обязательное уведомление гражданина о ходе рассмотрения.

14. Проблемные моменты при рассмотрении обращений. Многократные безосновательные обращения. Обжалование судебных решений.

15. Процедура рассмотрения обращений граждан при личном приеме.

16. Сроки в процедуре рассмотрения обращений граждан.

17. Направление обращений на официальные порталы органов власти по информационным системам общего пользования.

18. Порядок регистрации обращений, поступивших по информационным системам общего пользования.

19. Срок рассмотрения обращений, поступивших по информационным системам общего пользования.

20. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования.

21. Понятие информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления.

22. Особенности предоставления информации, предусмотренные федеральными конституционными законами, федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

23. Способы обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления. Формы предоставления такой информации.

24. Формы обращений граждан в Администрацию Президента России.

25. Основные задачи и функции Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан.

26. Структура Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан.

27. Взаимодействие Администрации Президента с федеральными органами государственной власти Российской Федерации, с органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

28. Анализ и обобщение обращений граждан, адресованных Президенту России. Подготовка предложений об устранении причин, порождающих обоснованные жалобы граждан.

29. Правовые основания к рассмотрению дела в Конституционном Суде России.

30. Требования к обращению, направляемому в Конституционный Суд России.

31. Документы, прилагаемые к обращению, направляемому в Конституционный Суд России.

32. Предварительное рассмотрение обращений Секретариатом Конституционного Суда России.

33. Предварительное изучение обращения судьями Конституционного Суда России.

34. Принятие обращения к рассмотрению.

35. Основания отказа в принятии обращения к рассмотрению.

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

#### **Задание 1**

21 апреля 2018 года житель города Омска обратился по факту несанкционированной свалки за магазином «Ашан». Заявитель указал, что мусора в данном районе регулярно складывается как местными жителями, так и различными организациями. Определите данный вид обращения. К компетенции какого органа (организации) относится рассмотрение данного обращения? В какой срок данное обращение должно быть рассмотрено?

#### **Задание 2**

Начальник Главного управления государственной службы занятости населения Омской области рассматривая поступившую корреспонденцию поставил резолюцию на письмах, поступивших от организаций, а письма граждан, без резолюции вернул секретарю. Как должен действовать в данной ситуации секретарь?

#### **Задание 3**

Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации рассмотрено обращение гражданина, проживающего в Кабардино-Балкарии, на карачаево-балкарском языке. Ответ гражданину Чуги был дан на государственном языке Российской Федерации. Правомерно ли поступило в данном случае Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации?

#### **Задание 4.**

Зайти на сайт Портала Архивы России, в разделе архивное законодательство ознакомиться с «Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках,

организациях Российской академии наук» и «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера», письменно ответьте на вопросы:

1. Понятие запроса социально-правового характера. Виды запросов социально-правового характера.
2. Порядок исполнения запросов социально-правового характера.
3. Составить схему исполнения социально-правового запроса

#### Задание 5.

Ознакомиться с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», расположенному по адресу: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102106413>

Письменно дать ответы на вопросы:

1. Виды обращений граждан. Понятия, данные в Федеральном законе РФ «О порядке рассмотрения обращений».
2. Требования к письменному обращению.
3. Порядок регистрации, учет устных и письменных обращений граждан.

#### Задание 6.

Зайти на сайт Портала Архивы России, в разделе архивное законодательство ознакомиться с «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера». Выполнить задания:

1. Изучить методику составления информационного письма, представленную в «Методических рекомендациях по исполнению запросов социально-правового характера»

2. Составить информационные письма:

Составить информационное письмо, адресованное ОАО «Агора» (адрес: г. Кострома, ул. Пятигорская, д. 7, 651021) об уточнении сведений, необходимых для исполнения запроса Иванова Сергея Алексеевича о подтверждении трудового стажа и заработной платы (название организации, годы работы в ней).

Составить информационное письмо архивного учреждения, адресованное Гильдеевой Юлии Алексеевне (адрес: Г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Ленина, д. 9. кв. 31, 681013) об отсутствии искомой информации в архиве (информация о стаже работы в СОШ № 14 п. Солнечный в 1980-1987 гг.) и возможных путях ее дальнейшего поиска. (обратиться в архив Комсомольского района).

Составить информационное письмо, адресованное Сергеевой Юлии Александровне (адрес: г. Кострома, ул. Гаражная, д. 31, кв. 34, 651021) об направлении ее запроса о подтверждении обучения в Комсомольском-на-Амуре государственном техническом университете с 2004 по 2006 гг. для рассмотрения и исполнения по месту нахождения документов – в Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет.

#### Задание 7.

Зайти на сайт Портала Архивы России, в разделе архивное законодательство ознакомиться с «Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера». Выполнить задания:

1. Изучить методику составления архивной справки, представленную в «Методических рекомендациях по исполнению запросов граждан социально-правового характера»

2. Составить архивную справку Петрову Андрею Александровичу о получении заработной платы за май 2000 г. в ООО «Импульс» в размере 2 000 рублей. Документ – ведомости о получении заработной платы

Основание: фонд № 63, опись № 4, дело № 15, с. 7.

#### Задание 5 Моделирующая ситуация

Студенты должны прочитав задание, описать последовательность операций и действий специалиста осуществляющего личный прием граждан и самих граждан.

Описание ситуации: На личный прием к руководителю администрации Н. района пришли жители подъезда многоквартирного дома, напротив которого был установлен рекламный щит с рекламой медицинского центра. Каждую ночь анимационная реклама в виде пластиковых таблеток издает громкие звуки, мешающие гражданам спать. Однако многократные письменные обращения граждан игнорировались и меры по устранению шума не принимались, что вынудило граждан записаться на личный прием.

Опишите какие действия необходимо предпринять граждан, чтобы добиться рассмотрения их вопроса.

Опишите какие действия по личному приему граждан необходимо предпринять специалисту.

## 9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины

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

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

Оценка по 4-балльной шкале	Зачёт	Сумма баллов по дисциплине	Оценка ECTS	Градация
5 (отлично)	Зачтено	90 – 100	A	Отлично
4 (хорошо)		85 – 89	B	Очень хорошо
		75 – 84	C	Хорошо
3 (удовлетворительно)		70 – 74	D	Удовлетворительно
		65 – 69		
2 (неудовлетворительно)	Не зачтено	Ниже 60	E	Посредственно
			F	Неудовлетворительно

### *Критерии оценок ECTS*

5	A	«Отлично» – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
4	B	«Очень хорошо» – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок

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

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

*Структура итоговой оценки обучающихся  
Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

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

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

№	Критерии оценивания	Показатели (оценка в баллах)
1	Подготовка и выступление с докладом	до 8
2	Активное участие в обсуждении доклада	до 2
3	Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц)	до 8
4	Другое	до 2

<b>Всего</b>	<b>20</b>
--------------	-----------

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

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

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

Критерии оценивания	Показатель (оценка в баллах)
Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена	15–12
В работе присутствуют отдельные неточности и замечания не принципиального характера	11–9
В работе имеются серьёзные ошибки и пробелы в знаниях	8–5
Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками	0

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

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

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

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

*Критерии и показатели*

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в тестовой форме*

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

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

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