

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.14 Организация работы с обращениями граждан
наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

46.03.02 ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ

Направленность (профиль)

46.03.02.02 Документационное обеспечение управления

Форма обучения

очная

Год набора

2020

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

канд. ист. наук, Доцент, Г.В. Кручко

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» предполагает изучение особенностей ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования. Необходимость подготовки выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу с обращениями граждан в организациях различной организационно-правовой формы собственности.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Изучить законодательное регулирование и особенности работы с обращениями в различные исторические периоды.

–Изучить законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в организациях РФ.

–Изучить организацию и технологию работы с обращениями граждан от момента их получения до передачи в архив.

–Освоить организацию личного приема граждан.

–Сформировать основные профессиональные навыки в области работы с обращениями граждан.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Запланированные результаты обучения по дисциплине |
|--|--|
| | ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию |
| | ПК-19: способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки |
| | ПК-3: владением знаниями основных проблем в области документооборота и |
| | ПК-4: способностью самостоятельно работать с различными источниками информации |

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад. час) | е |
|--|---|---|
| | | 1 |
| Контактная работа с преподавателем: | 1,5 (54) | |
| занятия лекционного типа | 0,5 (18) | |
| практические занятия | 1 (36) | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 1,5 (54) | |
| курсовое проектирование (КП) | Нет | |
| курсовая работа (КР) | Нет | |

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| № п/п | | Модули, темы (разделы) дисциплины | | Контактная работа, ак. час. | | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | | | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | Самостоятельная работа, ак. час. | |
| | | | | | | Семинары и/или Практические занятия | | Лабораторные работы и/или Практикумы | | | |
| | | | | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС | Всего | В том числе в ЭИОС |
| 1. | | | | | | | | | | | |
| | | 1. Работа с обращениями граждан в истории публичного управления в России | | 18 | | | | | | | |
| | | 2. Правовые основы организации работы с обращениями граждан в Российской Федерации | | | | 36 | | | | | |
| | | 3. Организация и проведение личного приёма | | | | | | | | 54 | |
| | | Всего | | 18 | | 36 | | | | 54 | |

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. 1 В учебном процессе по данной дисциплине необходимо наличие программ Windows, Microsoft Office.
2. 2 Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
3. 3 Microsoft® Windows Professional 8 Russian Upgrade Academic OPEN 1 Licence No level
4. 4 Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронная библиотечная система «СФУ»;
2. Электронная библиотечная система «ИНФРА-М»;

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

- 1 Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Они укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.
- 2 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.
- 3 Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.