

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Кафедра истории России,
мировых и региональных
цивилизаций

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Кафедра истории России, мировых
и региональных цивилизаций

наименование кафедры

М.Д. Северьянов

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Дисциплина Б1.В.07 Организация работы с обращениями граждан

Направление подготовки /
специальность

Направленность
(профиль)

Форма обучения

Год набора

очная

2021

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

460000 «ИСТОРИЯ И АРХЕОЛОГИЯ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

46.03.02 ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ

Программу
составили

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

УК-3:Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1:Формирует стратегию командной работы на основе совместного обсуждения целей и направлений деятельности для их реализации	
Уровень 1	стратегию командной работы на удовлетворительном уровне
Уровень 2	стратегию командной работы на среднем уровне
Уровень 3	стратегию командной работы на высоком уровне
Уровень 1	формировать стратегию командной работы на удовлетворительном уровне
Уровень 2	формировать стратегию командной работы на среднем уровне
Уровень 3	формировать стратегию командной работы на высоком уровне
Уровень 1	навыком формирования стратегии командной работы на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком формирования стратегии командной работы на среднем уровне
Уровень 3	навыком формирования стратегии командной работы на

	высоком уровне
УК-3.2: Организует работу команды с учетом объективных условий (технология, внешние факторы, ограничения) и индивидуальных возможностей членов команды	
Уровень 1	технику и специфику командной работы на удовлетворительном уровне
Уровень 2	технику и специфику командной работы на среднем уровне
Уровень 3	технику и специфику командной работы на высоком уровне
Уровень 1	организовывать работу команды на удовлетворительном уровне
Уровень 2	организовывать работу команды на среднем уровне
Уровень 3	организовывать работу команды на высоком уровне
Уровень 1	навыком организации командной работы на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком организации командной работы на среднем уровне
Уровень 3	навыком организации командной работы на высоком уровне
УК-3.3: Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения	
Уровень 1	специфику командной работы на удовлетворительном уровне
Уровень 2	специфику командной работы на среднем уровне
Уровень 3	специфику командной работы на высоком уровне
Уровень 1	обеспечивать выполнение поставленных задач в командной работе на удовлетворительном уровне
Уровень 2	обеспечивать выполнение поставленных задач в командной работе на среднем уровне
Уровень 3	обеспечивать выполнение поставленных задач в командной работе на высоком уровне
Уровень 1	навыком организации работы в команде на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком организации работы в команде на среднем уровне
Уровень 3	навыком организации работы в команде на высоком уровне
ПК-6: Способен организовывать работу с документами	
ПК-6.1: Ведет прием и первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию входящих документов, в т.ч. в СЭД	
Уровень 1	основные правила приема и обработки документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	основные правила приема и обработки документов на среднем уровне
Уровень 3	основные правила приема и обработки документов на высоком уровне
Уровень 1	вести прием и обработку входящих документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	вести прием и обработку входящих документов на среднем уровне
Уровень 3	вести прием и обработку входящих документов на высоком уровне
Уровень 1	навыком обработки и регистрации входящих документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком обработки и регистрации входящих документов на среднем уровне

	уровне
Уровень 3	навыком обработки и регистрации входящих документов на среднем уровне
ПК-6.2:Организовывает направление входящих документов на рассмотрение руководителя	
Уровень 1	направление входящих документов на рассмотрение руководителя на удовлетворительном уровне
Уровень 2	направление входящих документов на рассмотрение руководителя на среднем уровне
Уровень 3	направление входящих документов на рассмотрение руководителя на высоком уровне
Уровень 1	организовывать направление входящих документов на рассмотрение руководителя на удовлетворительном уровне
Уровень 2	организовывать направление входящих документов на рассмотрение руководителя на среднем уровне
Уровень 3	организовывать направление входящих документов на рассмотрение руководителя на высоком уровне
Уровень 1	навыком организации направления входящих документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком организации направления входящих документов на среднем уровне
Уровень 3	навыком организации направления входящих документов на высоком уровне
ПК-6.3:Ведет обработку и отправку исходящих документов; проводит их регистрацию, в т.ч. в СЭД	
Уровень 1	правила обработки и отправки исходящих документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	правила обработки и отправки исходящих документов на среднем уровне
Уровень 3	правила обработки и отправки исходящих документов на высоком уровне
Уровень 1	вести обработку и отправку исходящих документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	вести обработку и отправку исходящих документов на среднем уровне
Уровень 3	вести обработку и отправку исходящих документов на высоком уровне
Уровень 1	навыком обработки и отправки исходящих документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком обработки и отправки исходящих документов на среднем уровне
Уровень 3	навыком обработки и отправки исходящих документов на высоком уровне
ПК-7:Способен организовывать хранение документов	
ПК-7.1:Формулирует заголовки дел и определяет сроки их хранения	
Уровень 1	правила формулировки заголовков дел на удовлетворительном уровне

Уровень 2	правила формулировки заголовков дел на среднем уровне
Уровень 3	правила формулировки заголовков дел на высоком уровне
Уровень 1	формулировать заголовки дел на удовлетворительном уровне
Уровень 2	формулировать заголовки дел на среднем уровне
Уровень 3	формулировать заголовки дел на высоком уровне
Уровень 1	навыком формулирования заголовком дел на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком формулирования заголовком дел на среднем уровне
Уровень 3	навыком формулирования заголовком дел на высоком уровне
ПК-7.2: Ведет проверку правильности оформления документов и проставления отметки об их исполнении перед их формированием в дело для последующего хранения	
Уровень 1	правила оформления документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	правила оформления документов на среднем уровне
Уровень 3	правила оформления документов на высоком уровне
Уровень 1	вести проверку правильности оформления документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	вести проверку правильности оформления документов на среднем уровне
Уровень 3	вести проверку правильности оформления документов на высоком уровне
Уровень 1	навыком проставления отметки об исполнении документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком проставления отметки об исполнении документов на среднем уровне
Уровень 3	навыком проставления отметки об исполнении документов на высоком уровне
ПК-7.3: Контролирует правильное и своевременное распределение и подшивку документов в дела	
Уровень 1	правила распределения документов в дела на удовлетворительном уровне
Уровень 2	правила распределения документов в дела на среднем уровне
Уровень 3	правила распределения документов в дела на высоком уровне
Уровень 1	распределять документы в дела на удовлетворительном уровне
Уровень 2	распределять документы в дела на среднем уровне
Уровень 3	распределять документы в дела на высоком уровне
Уровень 1	навыком подшивки документов в дела на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком подшивки документов в дела на среднем уровне
Уровень 3	навыком подшивки документов в дела на высоком уровне
ПК-4: Способен к осуществлению контроля, процесса и сроков исполнения документов в организации	
ПК-4.1: Контролирует этапы выполнения решений и операций, зафиксированных в операциях	
Уровень 1	основные этапы решений и операций на удовлетворительном уровне
Уровень 2	основные этапы решений и операций на среднем уровне
Уровень 3	основные этапы решений и операций на высоком уровне
Уровень 1	контролировать этапы выполнения решений и операций на

	удовлетворительном уровне
Уровень 2	контролировать этапы выполнения решений и операций на среднем уровне
Уровень 3	контролировать этапы выполнения решений и операций на среднем уровне
Уровень 1	навыком контроля этапов выполнения решений и операций на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком контроля этапов выполнения решений и операций на среднем уровне
Уровень 3	навыком контроля этапов выполнения решений и операций на высоком уровне
ПК-4.2:Подготавливает для руководства организации аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации	
Уровень 1	аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на удовлетворительном уровне
Уровень 2	аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на среднем уровне
Уровень 3	аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на высоком уровне
Уровень 1	подготавливать аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на удовлетворительном уровне
Уровень 2	подготавливать аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на среднем уровне
Уровень 3	подготавливать аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на высоком уровне
Уровень 1	навыком подготовки аналитической информации о состоянии исполнительской дисциплины в организации на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком подготовки аналитической информации о состоянии исполнительской дисциплины в организации на среднем уровне
Уровень 3	навыком подготовки аналитической информации о состоянии исполнительской дисциплины в организации на высоком уровне
ПК-4.3:Организует исполнение документа организации/ распоряжения руководителя несколькими исполнителями, установление очередности исполнения	
Уровень 1	правила установления очередности исполнения на удовлетворительном уровне
Уровень 2	правила установления очередности исполнения на среднем уровне
Уровень 3	правила установления очередности исполнения на высоком уровне
Уровень 1	организовывать исполнение документа организации на удовлетворительном уровне
Уровень 2	организовывать исполнение документа организации на среднем уровне
Уровень 3	организовывать исполнение документа организации на высоком уровне
Уровень 1	навыком организации исполнения документа организации на удовлетворительном уровне

Уровень 2	навыком организации исполнения документа организации на среднем уровне
Уровень 3	навыком организации исполнения документа организации на высоком уровне
ПК-14:Способен обеспечивать сохранность и проводить учет архивных документов	
ПК-14.1:Понимает и критически анализирует комплекс взаимосвязанных организационных, научно-методических и технических мероприятий, гарантирующих сохранность и учет архивных документов	
Уровень 1	правила сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	правила сохранности архивных документов на среднем уровне
Уровень 3	правила сохранности архивных документов на высоком уровне
Уровень 1	проводить мероприятия, направленные на сохранность и учет архивных документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	проводить мероприятия, направленные на сохранность и учет архивных документов на среднем уровне
Уровень 3	проводить мероприятия, направленные на сохранность и учет архивных документов на высоком уровне
Уровень 1	навыком сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком сохранности архивных документов на среднем уровне
Уровень 3	навыком сохранности архивных документов на высоком уровне
ПК-14.2:Оценивает и применяет современную нормативную правовую базу обеспечения сохранности и учета архивных документов	
Уровень 1	современную правовую базу обеспечения сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	современную правовую базу обеспечения сохранности архивных документов на среднем уровне
Уровень 3	современную правовую базу обеспечения сохранности архивных документов на высоком уровне
Уровень 1	применять современную правовую базу для обеспечения сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	применять современную правовую базу для обеспечения сохранности архивных документов на среднем уровне
Уровень 3	применять современную правовую базу для обеспечения сохранности архивных документов на высоком уровне
Уровень 1	навыком применения современной правовой базы для обеспечения сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком применения современной правовой базы для обеспечения сохранности архивных документов на среднем уровне
Уровень 3	навыком применения современной правовой базы для обеспечения сохранности архивных документов на высоком уровне
ПК-14.3:Проектирует организацию совместной и индивидуальной работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива	
Уровень 1	материально-техническую базу архива на удовлетворительном уровне

Уровень 2	материально-техническую базу архива на среднем уровне
Уровень 3	материально-техническую базу архива на высоком уровне
Уровень 1	проектировать работу по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на удовлетворительном уровне
Уровень 2	проектировать работу по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на среднем уровне
Уровень 3	проектировать работу по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на высоком уровне
Уровень 1	навыком проектирования работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на удовлетворительном уровне
Уровень 2	навыком проектирования работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на среднем уровне
Уровень 3	навыком проектирования работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на высоком уровне

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

«Организация работы с обращениями граждан» представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла дисциплин по профилю №1 – Документоведение и архивоведение, изучается в 7 семестре в объеме 108 часов.

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» базируется на курсах профессионального цикла «Документоведение», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Архивоведение», а также математического и естественнонаучного цикла – Информационные технологии.

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» является предшествующей для производственной (преддипломной) практики

1.5 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)	Семестр
		7
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1,5 (54)	1,5 (54)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1		18	36	0	54	
Всего		18	36	0	54	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в академических часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Работа с обращениями граждан в истории публичного управления в России	18	0	0
Всего			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в академических часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Правовые основы организации работы с обращениями граждан в Российской Федерации	36	0	0
Всего			36	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№	№	Наименование занятий	Объем в академических часах
---	---	----------------------	-----------------------------

п/п	раздела дисциплины		Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Настоящие методические указания адресованы студентам всех отделений и форм обучения, сдающим зачет по данной дисциплине. Тестирование проводится по темам, пройденным в рамках курса и основывается на материалах учебной литературы, рекомендуемой к использованию.

Цель тестирования – проверка качества усвоения пройденного материала, наличия у испытуемых определенного программой и учебным планом объема знаний по изученным темам, проверка качества ориентации учащихся в различных правовых явления, умение работать с документацией и гражданами

При подготовке к зачету необходимо обратиться к учебной и рекомендованной научной литературе, материалам лекций, Конституции, основным нормативным актам по изученным проблемам.

Приведенные ниже вопросы представляют собой примерный перечень, который будет корректироваться, в том числе и в связи с обновлением законодательства. Поэтому важно подробно ознакомиться со всеми новейшими изменениями закона, вступившими в силу к моменту проведения процедуры зачета, включая не рассмотренные в литературе и в лекциях по хронологическим причинам. Студенты должны убедиться, что они не только усвоили определенный объем теоретических положений, но и могут продемонстрировать свои знания, оперируя законодательными материалами.

Обращение к прилагаемому примерному перечню вопросов показывает, что их формулировки конкретны. Задание сводится к выбору одного варианта ответов из числа прилагаемых. Поэтому важными условиями успешного прохождения тестирования являются внимательное ознакомление с каждым вопросом и уяснение задания. Для удобства тестируемых в случае, когда задания сформулированы от противного, «не» выделяется более крупным шрифтом.

Прохождение теста возможно на бумажном носителе. При работе с бумажными носителями студентам раздаются формы с заданиями. В каждой форме содержится по 25 вопросов. В прилагаемой конфигурации студентам предлагается 3 варианта форм. Формы раздаются студентам тестом вниз, после чего они по сигналу преподавателя приступают к работе над тестом. Преподаватель по своему выбору может предложить студентам заполнять непосредственно тестовую форму, либо дать студентам возможность отвечать на задания на собственных листах.

В предложенной конфигурации время, отведенное на тест, составляет 25 минут. По истечении времени, преподаватель собирает работы и производит проверку в присутствии студента, разъясняя его ошибки. Если студент не отметил ни одного из предложенных вариантов ответа, ответ засчитывается как неправильный.

Для получения положительной оценки необходимо правильно ответить на 60% вопросов. При дифференцированной системе, оценке «отлично» соответствует 95% правильных ответов и выше, оценке «хорошо» – 80% правильных ответов и выше, оценке «удовлетворительно» – 60 % правильных ответов и выше.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	9.1.1 В учебном процессе по данной дисциплине необходимо наличие программ Windows, Microsoft Office.
9.1.2	9.1.2 Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
9.1.3	9.1.3 Microsoft® Windows Professional 8 Russian Upgrade Academic OPEN 1 Licence No level
9.1.4	9.1.4 Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	9.2.1 Справочные системы:
9.2.2	9.2.2 1. Электронная библиотечная система «СФУ»;
9.2.3	9.2.3
9.2.4	9.2.4 2. Электронная библиотечная система «ИНФРА-М»;
9.2.5	9.2.5 3. Электронная библиотечная система «Лань»;
9.2.6	9.2.6 4. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт».

9.2.7	9.2.6 Научная библиотека СФУ предоставляет доступ к ЭБС «ИНФРА-М», «Лань», «Национальный цифровой ресурс «Рукопт», рекомендованным для использования в высших учебных заведениях.
-------	---

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

10.1 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.

10.2 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.

10.3 Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.