

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт философии
Кафедры русского языка и культуры речи

УТВЕРЖДАЮ
Директор института философии
П. П. Скляр
(подпись)
«» 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»

По направлению подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Профиль: «Управление документами в условиях цифровой экономики»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям). – 18 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 22.02.2018 № 124 (ред. от 08.02.2021); учебного плана по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), профиль «Управление документами в условиях цифровой экономики».

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры русского языка и культуры речи, канд. филол. наук, доцент Вечеркин И. А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры русского языка и культуры речи «12» 04 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой
русского языка и культуры речи _____  Нередкова С. С.

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Заведующий кафедрой
индустриально-педагогической подготовки _____  Фунтикова Н. В.
Переутверждена: « » _____ 20 г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии
«20» 04 2023 г., протокол № 7.

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

Структура и содержание дисциплины

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

Цель изучения дисциплины – формирование системного представления об организации работы с обращениями граждан в учреждениях и организациях для последующего применения в профессиональной деятельности.

Задачи:

- ознакомить с историей делопроизводства с обращениями граждан в России;
- дать представление об особенностях современного документационного обеспечения работы с обращениями граждан Российской Федерации;
- проанализировать законодательные, инструктивные и иные документы по работе с обращениями граждан на современном этапе;
- определить порядок работы с обращениями граждан;
- выработать навыки обработки документов, содержащих обращения граждан, на всех этапах документооборота;
- ознакомить с организационными вопросами личного приема граждан.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к модулю профессиональных дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: **знания** документационной терминологии, принципов организации работы с документами; **умения** ориентироваться в делопроизводстве; **навыки** работы с документами. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Документоведение», «Организация и технология документационного обеспечения управления» и служит основой для получения профессиональных компетенций.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя», должны **знать:**

- законодательную и нормативно-правовую регламентацию делопроизводства с обращениями граждан;
- правила составления различных видов документов по обращениям граждан;
- рациональную технологию приема и прохождения обращений граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления;
- методику контроля за сроками исполнения обращений граждан;
- правила подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения;

- правила и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания;
- этику приема граждан;

уметь:

- работать с входящими, исходящими и внутренними обращениями граждан, систематизировать документы и составлять номенклатуру дел;
- документировать рассмотрение обращений граждан;
- использовать полученную информацию в процессе учебно-производственной деятельности;

владеть навыками:

- организации работы с обращениями граждан.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций:

Универсальных:

УК-1 – способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

Профессиональных:

ПК-4 – способен разрабатывать, обновлять программное и учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик и планировать занятия;

ПК-5 – способен организовывать контроль и оценку освоения образовательной программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПП в процессе учебно-производственной деятельности;

4. Структура и содержание дисциплины

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего)	36	-	10
в том числе:			
Лекции	18	-	6
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	18	-	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	36	-	89

Форма аттестации	зачет	-	зачет
------------------	-------	---	-------

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России

Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв. Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.). Модернизация института обращений в России в министерской системе управления (XIX – начало XX вв.). Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.). Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», его содержание и значение. Закон СССР «О порядке обжалования в суде неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан».

Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан

ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан». Нормативные и локальные нормативные акты, регламентирующие и регулирующие делопроизводство по обращениям граждан на предприятии, в организации, учреждении. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях.

Тема 3. Технология работы с обращениями граждан

Делопроизводство по обращениям граждан, его отличия от общего делопроизводства. Классификация обращений граждан. Обращения граждан РФ в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.

Тема 4. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе

Организация личного приема граждан. Этика приема. Организация работы с обращениями депутатов. Организация контроля исполнения документов с использованием средств вычислительной техники. Организация информационно-справочной работы по обращениям. Анализ обращений граждан. Значение аналитической работы с обращениями граждан. Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан.

Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	История делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России	2		2
2.	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	4		2
3.	Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан	4		2
4.	Организация работы с обращениями граждан	2		
5.	Организация личного приема граждан	2		
6.	Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	2		
7.	Организация аналитической работы по обращениям граждан	2		
Итого:		18		6

Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	История делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России	2		2
2.	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	4		2
3.	Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан	4		
4.	Организация работы с обращениями граждан	2		
5.	Организация личного приема граждан	2		
6.	Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	2		
7.	Организация аналитической работы по обращениям граждан	2		
Итого:		18		4

Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	История делопроизводства с обращениями граждан в	Выполнение домашнего задания	4		14

	учреждениях России				
2.	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Выполнение домашнего задания	4		14
3.	Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан	Выполнение домашнего задания	4		14
4.	Организация работы с обращениями граждан	Выполнение домашнего задания	4		14
5.	Организация личного приема граждан	Выполнение домашнего задания	4		11
6.	Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	Выполнение домашнего задания	4		11
7.	Организация аналитической работы по обращениям граждан	Выполнение домашнего задания	4		11
Итого:			36		89

Курсовые работы/проекты

Не предусмотрены учебным планом.

5. Образовательные технологии

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

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

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- контрольные вопросы для подготовки к практическим занятиям по разделам дисциплины;
- тесты;
- контрольная работа.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестация по результатам освоения дисциплины проходит в форме зачета.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Характеристика знания предмета и ответов	
Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Шибаев, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шибаев. – Саратов : Вузовское образование, 2019. – URL : <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>.

б) дополнительная литература:

1. Рогожин, М. Ю. Документационное обеспечение управления : практическое пособие / М. Ю. Рогожин. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 398 с. ; То же [Электронный ресурс]. – URL : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253705>.
2. Волкова, Е. А. Делопроизводство [Электронный ресурс] : практическое пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Юриспруденция» / Е. А. Волкова. Электрон. текстовые данные. – Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 41 с. – URL : <http://www.iprbookshop.ru/62609.html>.
3. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учеб. пособие / С. Ю. Кабашов. – М. : Наука, 2016. –

- URL : <https://avidreaders.ru/download/organizaciyaaraboty-s-obrascheniyami-grazhdan-v.html?f=rtf>.
4. Методические рекомендации по составлению ответов на обращения граждан / Составитель : М. Ильяхов. – РАНХиГС, 2016. – URL : <https://gspm.ranepa.ru/uploads/materials/appeals.pdf>.
 5. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) / Т. А. Быкова. – М. : ИНФРА-М, 2017 – URL : <https://search.rsl.ru/ru/record/01005037058>.
 6. Ларьков, Н. С. Документоведение : учебник / Н. С. Ларьков. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Проспект, 2016. – 416 с. – Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. – URL : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443794>.
 7. Гринберг, А. С. Документационное обеспечение управления : учебник / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 391 с. : табл., граф., ил., схемы ; То же [Электронный ресурс]. – URL : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031>.
 8. Куняев, Н. Н. Документоведение [Электронный ресурс] : учебник / Н. Н. Куняев, Д. Н. Уралов, А. Г. Фабричных. Электрон. текстовые данные. – М. : Логос, 2015. – 352 с. – URL : <http://www.iprbookshop.ru/70692.html>.

г) интернет-ресурсы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – URL : <http://window.edu.ru>.
2. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – URL : <https://minobrnauki.gov.ru>.
3. Портал Архивы России. Федеральное архивное агентство (Росархив). – URL : rusarchives.ru.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. – URL : <http://fgosvo.ru>.
5. Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела. – URL : <http://www.vniidad.ru>.
6. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. – URL : <http://obrnadzor.gov.ru>.
7. Федеральный портал «Российское образование». – URL : <http://www.edu.ru>.
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. – URL : <http://fcior.edu.ru>.

Электронные библиотечные системы и ресурсы

9. Библиотека ГУМЕР – гуманитарные науки. – URL : <http://www.gumer.info>.
10. Библиотека открытых ресурсов Интернет. – URL : http://www.hi-edu.ru/abc_courses.html.

11. Научная электронная библиотека «Киберленинка». – URL : <https://cyberleninka.ru>;
 12. Публичная Электронная Библиотека. – URL : <http://www.lib.walla.ru>.
 13. Российская государственная библиотека. – URL : <http://www.rsl.ru>.
 14. Российская национальная библиотека. – URL : <http://www.nlr.ru>.
 15. Российский общеобразовательный портал. – URL : <http://edu.of.ru/mediaeducation>.
 16. Справочно-информационный интернет-портал. – URL : <http://www.dic.academic.ru>.
 17. Справочно-информационный интернет-портал. – URL : <http://www.grammar.ru>.
 18. Справочно-информационный интернет-портал. – URL : <http://www.slovari.yandex.ru>.
 19. Электронная библиотека «Консультант студента». – URL : <http://www.studentlibrary.ru>.
 20. Электронная библиотека IQlib. – URL : <http://www.iqlib.ru>.
 21. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru». – URL : <https://www.studmed.ru>.
 22. Электронно-библиотечная система. – URL : <http://www.knigafund.ru>.
- Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**
23. Научная библиотека имени А. Н. Коняева. – URL : <http://biblio.dahluniver.ru>.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

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

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

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com

Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

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

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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Тема 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России	7
			Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	7
			Тема 3. Технология работы с обращениями граждан	7
			Тема 4. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе	7
2	ПК-4	Способен разрабатывать, обновлять программное и учебно-методическое обеспечение учебных	Тема 1. История возникновения и развития делопроизводства с	7

		предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик и планировать занятия	обращениями граждан в учреждениях России	
			Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	7
			Тема 3. Технология работы с обращениями граждан	7
			Тема 4. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе	7
3	ПК-5	Способен организовывать контроль и оценку освоения образовательной программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПП в процессе учебно-производственной деятельности	Тема 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России	7
			Тема 2. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	7
			Тема 3. Технология работы с обращениями граждан	7
			Тема 4. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе	7

**Показатели и критерии оценивания компетенций,
описание шкал оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы учебной дисциплины	
1	УК-1	З н а н и е : законодательной и нормативно-правовой регламентации делопроизводства с обращениями граждан; правил составления различных видов документов по обращениям граждан; рациональной технологии приема и прохождения обращений граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления; методики контроля за сроками исполнения обращений граждан; правил	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4.	

		подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения; правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания; этики приема граждан. У м е н и е : работать с входящими, исходящими и внутренними обращениями граждан, систематизировать документы и составлять номенклатуру дел; документировать рассмотрение обращений граждан; использовать полученную информацию в процессе учебно-производственной деятельности; использовать полученную информацию в процессе учебно-производственной деятельности. В л а д е н и е н а в ы к а м и : организации работы с обращениями граждан.		
2	ПК-4	З н а н и е : законодательной и нормативно-правовой регламентации делопроизводства с обращениями граждан; правил составления различных видов документов по обращениям граждан; рациональной технологии приема и прохождения обращений граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления; методики контроля за сроками исполнения обращений граждан; правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения; правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания; этики приема граждан. У м е н и е : работать с входящими, исходящими и внутренними обращениями граждан, систематизировать документы и составлять номенклатуру дел; документировать рассмотрение обращений граждан; использовать полученную информацию в процессе учебно-производственной деятельности; использовать полученную информацию в процессе учебно-производственной деятельности. В л а д е н и е н а в ы к а м и : организации работы с обращениями граждан.	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4.	

3	ПК-5	З н а н и е : законодательной и нормативно-правовой регламентации делопроизводства с обращениями граждан; правил составления различных видов документов по обращениям граждан; рациональной технологии приема и прохождения обращений граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления; методики контроля за сроками исполнения обращений граждан; правил подготовки управленческих документов и обращений граждан на уровне воспроизведения; правил и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел на уровне описания; этики приема граждан. У м е н и е : работать с входящими, исходящими и внутренними обращениями граждан, систематизировать документы и составлять номенклатуру дел; документировать рассмотрение обращений граждан; использовать полученную информацию в процессе учебно-производственной деятельности; использовать полученную информацию в процессе учебно-производственной деятельности. В л а д е н и е н а в ы к а м и : организации работы с обращениями граждан.	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4.	
---	------	---	--	--

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

Контрольные вопросы для подготовки к практическим занятиям по разделам дисциплины

Примерный перечень вопросов:

Тема «Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации»

1. Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение.
2. Новые правовые механизмы защиты прав граждан (1994 – 1997 гг.).
3. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).

Тема «Обращения граждан Российской Федерации в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения»

1. Классификация видов и форм обращений граждан.
2. Поступление обращений граждан и правила их регистрации.
3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.
4. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольные вопросы для подготовки к практическим занятиям по разделам дисциплины»

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

Тесты

Примерный перечень тестовых заданий:

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 3 дней со дня их регистрации

Б. в срок не более 15 дней со дня их регистрации

В. в срок не более 30 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:

А. 12.04.1968 г.

Б. 2 мая 2006 г.

В. 27.07.2006 г.

1. Указ Президиума Верховного Совета СССР от №2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».
2. Федеральный Закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».
3. Федеральный закон № 152-ФЗ «О защите персональных данных».

6. Соотнесите документы и их сроки хранения:

А. Постоянный.

Б. 5 лет,

В. 5 лет ЭПК.

1. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях.
2. Предложения, письма личного характера
3. 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?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тест»

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

Контрольная работа

Примерный перечень вопросов контрольной работы:

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).
2. Понятие и виды обращений граждан.
3. Поступление обращений граждан и их регистрация.
4. Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан.
5. Организация и документирование личного приема граждан.
6. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
7. Передача документов по обращениям граждан на хранение.
8. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольная работа»

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

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)