

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ЮИ



Н.А. Духно

16 апреля 2018 г.

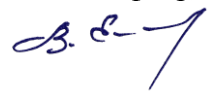
Кафедра «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

Автор Карпычева Елена Вячеславовна, к.и.н., доцент

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация работы с обращениями граждан»

Направление подготовки:	46.03.02 – Документоведение и архивоведение
Профиль:	Документоведение и документационное обеспечение управления
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 5 11 апреля 2018 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.Ю. Филиппова	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 8 09 апреля 2018 г. Заведующий кафедрой  В.П. Егоров
---	---

Москва 2018 г.

1. Цели освоения учебной дисциплины

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

- дать студентам, будущим специалистам в области документоведения и архивоведения, комплекс современных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.
- формирование у студентов навыков организации работы с обращениями граждан.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Организация работы с обращениями граждан" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОПК-2	владением базовыми знаниями в области информационных технологий
ОПК-3	владением базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти
ПК-29	способностью создавать и вести системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классическими лекционными (объяснительно-иллюстративные) с использованием презентаций. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное пояснение материала). Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе заслушивания и обсуждения сообщений студентов с показом презентаций, т. е. технологий, основанных на коллективных способах обучения. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям.

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан.

Законодательные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан;

Нормативные акты, регламентирующие делопроизводство по обращениям граждан;

Локальные нормативные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан на предприятии, в организации, учреждении;

Классификация обращений граждан.

РАЗДЕЛ 2

Делопроизводство по обращениям граждан.

Тестирование

РАЗДЕЛ 2

Делопроизводство по обращениям граждан.

Назначение и порядок оформления предложения;

Назначение и порядок оформления заявления;

Назначение и порядок оформления ходатайства;

Назначение и порядок оформления жалобы;

Назначение и порядок оформления петиции.

РАЗДЕЛ 3

Организация работы с обращениями граждан на предприятии.

Прием и первичная обработка;

Регистрация обращений;

Рассмотрение обращений руководством;

Подготовка проекта ответа на обращение;

Контроль за исполнением обращений граждан;

Информационно-справочная работа по обращениям граждан;

Анализ обращений граждан;

РАЗДЕЛ 4

Организация работы с обращениями депутатов.

Назначение и порядок оформления депутатского запроса;

Порядок подготовки ответа на запрос депутата;

Назначение и порядок составления ответа на парламентский запрос.

Экзамен