

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Кафедра «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация работы с обращениями граждан»

Направление подготовки:	<u>46.03.02 – Документоведение и архивоведение</u>
Профиль:	<u>Управление документами в условиях цифровой экономики</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

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:

ПКС-4	Способен выполнять профессиональные обязанности с учетом поставленных задач
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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

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