

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.

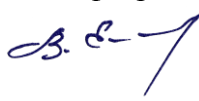
Кафедра «Документоведение и документационное обеспечение
управления»

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ 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.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Документационное обеспечение управления в негосударственных организациях:

Знания: способы создания и ведения единых (корпоративных) систем документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий;

Умения: создавать и вести единые (корпоративные) системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий;

Навыки: способностью создавать и вести единые (корпоративные) системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий;

2.1.2. Организация работы с технотронными документами:

Знания: методы ведения системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий

Умения: применять методы ведения системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий

Навыки: основными понятиями, применяемыми в работе с технотронными документами и технологическими процессами упорядочения этих документов

2.1.3. Организация работы с электронными документами:

Знания: требования к организации секретарского обслуживания

Умения: применять знания требований к организации секретарского обслуживания

Навыки: основными понятиями, применяемыми в работе с технотронными документами и технологическими процессами упорядочения этих документов

2.1.4. Организация секретарского обслуживания:

Знания: основные подходы к применению информационных технологий при решении профессиональных задач в области документоведения и архивоведения.

Умения: использовать информационные системы, применять навыки и умения в этой области для решения прикладных задач документационного обеспечения управления и архивного дела.

Навыки: способностью использовать информационные системы для решения прикладных документоведческих и архивоведческих задач.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Государственная итоговая аттестация

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать и понимать: - основные комплексы исторических источников; - модели, схемы, структуры, описывающие объекты дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» и их деятельность на языке профессиональной лексики; - модели, схемы, структуру обращений граждан. Уметь: - оформлять, представлять, описывать, характеризовать данные, сведения, факты, результаты работы, введенных и используемых в учебном курсе; - употреблять понятия, определения, термины изучаемые в курсе «Организация работы с обращениями граждан»; Владеть: - навыками использования знания форм и методов работы с обращениями граждан; - описывать результаты, формулировать выводы, получаемые в результате изучения предмета.
2	ОПК-2 владением базовыми знаниями в области информационных технологий	Знать и понимать: базовые понятия информационных технологий; инструментальные средства, методы и современные информационные технологии получения, хранения, переработки информации. Уметь: использовать современные информационные технологии для создания реляционных баз данных, презентации целей и результатов учебной деятельности; использовать пакет программ MS Office, программные средства архивации, резервного копирования и защиты данных компьютера в профессиональной деятельности в области документоведения и архивоведения. Владеть: навыками поиска, сбора, хранения, анализа, преобразования и передачи данных с использованием баз данных и сетевых компьютерных технологий.).
3	ОПК-3 владением базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти	Знать и понимать: истему органов государственной и муниципальной власти; Уметь: применять базовые знания систем органов государственной и муниципальной власти; Владеть: базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти;
4	ПК-29 способностью создавать и вести	Знать и понимать: системы документационного

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
	системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий	обеспечения управления на базе новейших технологий Уметь: применять базовые знания систем документационного обеспечения управления на базе новейших технологий Владеть: базовыми знаниями систем документационного обеспечения управления на базе новейших технологий

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

4 зачетные единицы (144 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 10
Контактная работа	14	14,35
Аудиторные занятия (всего):	14	14
В том числе:		
лекции (Л)	4	4
практические (ПЗ) и семинарские (С)	10	10
Самостоятельная работа (всего)	121	121
Экзамен (при наличии)	9	9
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	144	144
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	4.0	4.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	КР (1), ПК1	КР (1), ПК1
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЭК	ЭК

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

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	10	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.	1		2		34	37	
2	10	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	1		3/1		33	37/1	КР, ПК1, Тестирование

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		жалобы; Назначение и порядок оформления петиции.							
3	10	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;	1		2		33	36	
4	10	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.	1		3/1		21	25/1	
5	10	Экзамен						9	ЭК
6		Всего:	4		10/2		121	144/2	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 10 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	10	РАЗДЕЛ 1 Развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан.	Изучение законодательных актов, регулирующих делопроизводство по обращениям граждан; Изучение и анализ нормативных актов, регламентирующих делопроизводство по обращениям граждан; Изучение локальных нормативных актов, регулирующих делопроизводство по обращениям граждан на предприятии, в организации, учреждении;	2
2	10	РАЗДЕЛ 2 Делопроизводство по обращениям граждан.	Составление и оформление предложения; Составление и оформление заявления; Составление и оформление ходатайства; Составление и оформление жалобы; Составление и оформление петиции.	3 / 1
3	10	РАЗДЕЛ 3 Организация работы с обращениями граждан на предприятии.	Прием и первичная обработка обращений граждан; Регистрация обращений граждан; Организация рассмотрения обращений руководством; Подготовка проекта ответа на обращение; Организация контроля за исполнением обращений граждан; Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан; Анализ обращений граждан.	2
4	10	РАЗДЕЛ 4 Организация работы с обращениями депутатов.	Составление и оформление депутатского запроса; Подготовка ответа на запрос депутата; Составление и оформление ответа на парламентский запрос.	3 / 1
ВСЕГО:				10 / 2

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Особенности организации делопроизводства по обращениям граждан в государственных учреждениях.
2. Особенности организации делопроизводства по обращениям и запросам депутатов.
3. Организация контроля исполнения обращений граждан в органах власти.
4. Законодательное и нормативное регулирование делопроизводства по обращениям граждан.
5. Систематизация обращений граждан и обеспечение сохранности документной информации.
6. Организация оперативного хранения обращений граждан в органах власти.
7. Особенности организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.
8. Подготовка дел с обращениями граждан к архивному хранению в органах власти.
9. Организация справочно-поисковой системы по обращениям граждан учреждения.
10. Документооборот по обращениям граждан учреждения и его основные этапы,

требования к организации.

11. Организация регистрации обращений граждан.

12. Особенности составления и оформления основных видов обращений граждан.

13. Особенности организации рассмотрения устных обращений граждан.

14. Организация работы с обращениями от иностранных граждан.

15. Электронное правительство. Преимущества и недостатки.

16. Электронная приемная

17. Электронный документооборот по обращениям граждан учреждения и его основные этапы, требования к организации.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью и являются традиционными классически-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. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	10	РАЗДЕЛ 1 Развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан.	Изучение основной и дополнительной литературы по курсу, подготовка к семинарским занятиям. [1],[2],[3]	34
2	10	РАЗДЕЛ 2 Делопроизводство по обращениям граждан.	Изучение основной и дополнительной литературы по курсу, подготовка к семинарским занятиям. [1],[2],[3]	33
3	10	РАЗДЕЛ 3 Организация работы с обращениями граждан на предприятии.	Изучение основной и дополнительной литературы по курсу, подготовка к семинарским занятиям. [1],[2],[3]	33
4	10	РАЗДЕЛ 4 Организация работы с обращениями депутатов.	Изучение основной и дополнительной литературы по курсу, подготовка к семинарским занятиям. [1],[2],[3]	21
ВСЕГО:				121

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Связи с общественностью в органах власти	под ред. М. М. Васильевой	Издательство Юрайт, 2018 https://biblio-online.ru	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
2	История связей с общественностью	Р. Ю. Почекаев	Издательство Юрайт, 2018 https://biblio-online.ru	Все разделы
3	Организация и проведение кампаний в сфере связей с общественностью	А. А. Малькевич	Издательство Юрайт, 2018 https://biblio-online.ru	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<http://archives.ru/> - Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархива)
<http://statistika.archives.ru/> - Федеральное Архивное Агенство
<https://data.gov.ru/> - Портал открытых данных Российской Федерации
<http://www.consultant.ru/> - Справочно-правовая система «Консультант плюс»
<http://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система «Гарант»
<http://www.edou.ru> - Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения
управления и архивного дела
<https://biblio-online.ru> - Электронное издательство Юрайт
<https://www.book.ru/> - Независимая электронно-библиотечная система
<http://miit.ru> – РУТ (МИИТ)
<http://ui-miit.ru/> - ЮИ РУТ (МИИТ)

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Microsoft Windows,
Microsoft Office,
Интернет-браузер,
СПС «Консультант Плюс»,
Электронная информационно-образовательная среда РУТ (МИИТ), доступная из личного
кабинета обучающегося или преподавателя на сайте <http://www.miit.ru/>.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащённые наборами демонстрационного оборудования.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещение для самостоятельной работы, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Учебная аудитория для выполнения курсовых работ.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Самостоятельная работа способствует систематизации, расширению и закреплению знаний по дисциплине, применению полученных знаний при решении конкретных задач, а также развитию умений и навыков индивидуальной практической деятельности.

Самостоятельная работа, должна отражать современные достижения научной теории и основательное знакомство с соответствующей практикой, свидетельствовать об умении заниматься исследованием теоретических и практических проблем, формулировать и аргументировать положения, делать теоретические выводы и обосновывать практические рекомендации по использованию материалов самостоятельной работы.

Самостоятельная работа призвана дать студентам, будущим специалистам в области документоведения и архивоведения, комплекс современных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.

Посредством самостоятельной работы должно происходить формирование у студентов правовых навыков организации работы с архивными документами.