

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



Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
высшего образования - программы бакалавриата
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение,
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)
Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Организация работы с обращениями граждан

Направление подготовки: 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль): Документационное обеспечение управления в условиях цифровой экономики

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 378449
Подписал: И.о. заведующего кафедрой Карапетянц Ирина Владимировна
Дата: 03.03.2023

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.

Задачами освоения учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» являются:

- сформировать представление об эволюции работы по обращениям граждан в нашей стране;
- овладение теоретическими, практическими и методическими вопросами обеспечения работы с обращениями граждан и освоение основных требований, предъявляемых к организации работы с обращениями граждан, в том числе с применением информационных технологий;
- сформировать навыки работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив;
- познакомить с организационными вопросами личного приема граждан.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ПК-1 - Способен организовывать работу с посетителями в приемной руководителя, учитывая психологические особенности личности при различных видах профессионального общения и сохранения в тайне конфиденциальной информации в том числе с использованием иностранного языка;

ПК-4 - Способен организовать работу с документами в приемной руководителя и их хранение.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

- 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;

Уметь:

- воспроизводить правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел.

Владеть:

- навыками организации работы с обращениями граждан;

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Сем. №6
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	14	14
В том числе:		
Занятия лекционного типа	6	6
Занятия семинарского типа	8	8

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 94 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России.</p> <p>Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.</p> <p>Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждений (приказных избах), ее особенности.</p> <p>Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.</p> <p>Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.</p> <p>Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.).</p> <p>Сложившийся стиль работы с обращениями граждан в советских учреждениях.</p> <p>Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», его содержание и значение. Новая редакция указа от 04.03.80 г. Закон СССР от 30.06.87 г. «О порядке обжалования в суде неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан».</p>
2	<p>Организация работы с обращениями граждан на современном этапе</p> <p>Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015), ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ),</p> <p>Организация работы с обращениями граждан. Классификация обращений граждан. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства.</p> <p>Организация личного приема граждан. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм. Этика приема</p>
3	<p>Технология работы с обращениями граждан</p> <p>Опрос, заслушивание докладов и решение практических задач по темам:</p> <p>Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.</p> <p>Порядок приема и первичной обработки документов. Регистрация обращений граждан. Порядок заполнения журналов регистрации и регистрационно-контрольных карточек.</p> <p>Сроки рассмотрения обращений граждан. Направление обращения на исполнение. Решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.</p> <p>Требования, предъявляемые к решению. Контроль за исполнением обращений, регистрационно-</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<p>контрольные картотеки. Организация контроля исполнения документов с использованием средств вычислительной техники. Организация информационно-справочной работы по обращениям.</p> <p>Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.</p> <p>Применение современных информационных технологий в организации работы с обращениями граждан. Организация работы Центров управления регионами.</p> <p>Аналитическая работа с обращениями граждан. Значение аналитической работы с обращениями граждан. Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.</p> <p>Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан. Методика анализа и обобщения.</p>

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России.</p> <p>Опрос, заслушивание докладов и решение практических задач по темам: Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждений (приказных избах), ее особенности. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.). Сложившийся стиль работы с обращениями граждан в советских учреждениях.</p>
2	<p>Организация работы с обращениями граждан на современном этапе</p> <p>Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015), ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ), Классификация обращений граждан. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства. Организация личного приема граждан. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.</p>
3	<p>Технология работы с обращениями граждан</p> <p>Опрос, заслушивание докладов и решение практических задач по темам: Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан. Порядок приема и первичной обработки документов. Сроки рассмотрения обращений граждан.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>Направление обращения на исполнение. Решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.</p> <p>Организация контроля исполнения документов с использованием средств вычислительной техники.</p> <p>Организация информационно-справочной работы по обращениям. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.</p> <p>Особенности организация работы с обращениями депутатов.</p> <p>Применение современных информационных технологий в организации работы с обращениями граждан. Организация работы Центров управления регионами.</p>

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	<p>Подготовка к практическим работам:</p> <p>Подготовка докладов и презентаций по тематике практических занятий</p> <p>1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России. Изучение литературы: [2] с.6-149</p> <p>2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе Изучение литературы: [1] с. 140-156, [2] с. 150-232. [3]</p> <p>3. Технология работы с обращениями граждан Изучение литературы: [1]</p>
2	<p>Подготовка к текущему контролю:</p> <p>- работа с тестами; - изучение текстов источников, рекомендованной литературы и материалов лекций</p>
3	<p>Подготовка к экзамену:</p> <p>- изучение текстов источников, рекомендованной литературы и материалов лекций</p>
4	Подготовка к промежуточной аттестации.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие Шибаев Д.В. Саратов : Вузовское образование , 2019	URL: http://www.iprbookshop.ru/80591.html
2	«Организация работы с обращениями граждан в истории России : учеб. пособие С.Ю. Кабашов Флинта,	URL: https://avidreaders.ru/download/organizaciya-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan-v.html?f=rtf

	Наука; Москва , 2016	
3	Методические рекомендации по составлению ответов на обращения граждан РАНХиГС , 2016	URL: https://gspm.ranepa.ru/uploads/materials/appeals.pdf
4	Документационное обеспечение управления (делопроизводство) Быкова, Т. А. М. : ИНФРА-М , 2017	URL: ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. - Режим доступа:

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Интернет-ресурсы:

1. Портал президента Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/>- свободный

2. Официальный сайт Правительства РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://government.ru/>- свободный

3. Сайт Федерального Собрания РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.duma.ru/>- свободный

4. Сайт Конституционного суда РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ksrf.ru/>- свободный

5. Сайт уполномоченного по правам человека в РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://ombudsmanrf.org/>- свободный

6. Портал государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru/>- свободный

Студентам обеспечена возможность свободного доступа к фондам учебно-методической документации и Интернет-ресурсам. Все студенты имеют возможность открытого доступа:

- к электронному каталогу вузовской библиотеки на платформе Oracle <http://miit.ru/portal/page/portal/miit/library/e-catalogue>

- к научной электронной библиотеке «eLibrary» <http://elibrary.ru>

- к электронно-библиотечной системе Book.ru <http://book.ru>

- к электронно-библиотечной системе издательства «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

Студентам обеспечена возможность свободного доступа к фондам учебно-методической документации и Интернет-ресурсам. Все студенты имеют возможность открытого доступа:

- к электронному каталогу вузовской библиотеки на платформе Oracle <http://miit.ru/portal/page/portal/miit/library/e-catalogue>

- к научной электронной библиотеке «eLibrary» <http://elibrary.ru>

- к электронно-библиотечной системе Book.ru <http://book.ru>

- к электронно-библиотечной системе издательства «Юрайт»
<http://www.biblio-online.ru>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Электронная информационно-образовательная среда РУТ (МИИТ), доступная из личного кабинета обучающегося или преподавателя на сайте <http://miit.ru>

Лицензионная операционная система MS Windows (академическая лицензия).

Лицензионный пакет программ Microsoft Office (академическая лицензия).

8. 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.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 6 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

профессор, д.н. кафедры
«Документационное обеспечение
международных коммуникаций»

Н.И. Балахонцев

Согласовано:

и.о. заведующего кафедрой ИМТК
Председатель учебно-методической
комиссии

И.В. Карапетянц

Г.А. Моргунова