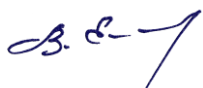


**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра  
И.о. заведующего кафедрой



В.П. Егоров

25 июня 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИМТК



И.В. Карапетянц

25 июня 2019 г.


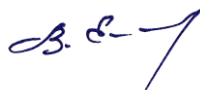
Кафедра «Документоведение и документационное обеспечение  
управления»

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Организация работы с обращениями граждан**

Направление подготовки:	<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>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии Протокол № 5 20 мая 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии  Г.А. Моргунова	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 3 21 июня 2019 г. Заведующий кафедрой  В.П. Егоров
--	--

Рабочая программа учебной 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: 25795  
Подписал: Заведующий кафедрой Егоров Виктор Павлович  
Дата: 21.06.2019

Москва 2019 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**

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

### 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	ПКС-4 Способен выполнять профессиональные обязанности с учетом поставленных задач;	<p>ПКС– 4.1. Уметь выполнять профессиональные обязанности с учетом поставленных задач</p> <p>ПКС– 4.3. Владеть методикой выполнения профессиональных обязанностей с учетом поставленных задач</p> <p>ПКС– 4.2. Знать профессиональные обязанности с учетом поставленных задач</p>
2	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<p>УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном(ых) языке(ах) коммуникативно-приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке.</p> <p>УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языках.</p> <p>УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: -внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; - уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; - критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) на государственный язык и обратно.</p> <p>УК-4.6 Способен общаться на иностранном языке на уровне, позволяющем работать в интернациональной среде с пониманием культурных, языковых и социально-экономических различий.</p>

#### 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 5
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)		
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен	Экзамен

### 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 промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	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	5	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		33	37	, Тестирование

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





#### 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	5	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	5	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
3	5	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	5	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
ВСЕГО:				10/0

#### 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	5	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	5	РАЗДЕЛ 2 Делопроизводство по обращениям граждан.	Изучение основной и дополнительной литературы по курсу, подготовка к семинарским занятиям.  [1],[2],[3]	33
3	5	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	5	РАЗДЕЛ 4 Организация работы с обращениями депутатов.	Изучение основной и дополнительной литературы по курсу, подготовка к семинарским занятиям.  [1],[2],[3]	21
<b>ВСЕГО:</b>				<b>121</b>

## 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 <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>	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 <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>	Все разделы
3	Организация и проведение кампаний в сфере связей с общественностью	А. А. Малькевич	Издательство Юрайт, 2018 <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a>	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.