



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

**АКТУАЛИЗИРОВАНО**  
Решением Ученого совета ИЦТЭ КГЭУ  
Протокол №7 от 19.03.2024

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИЦТЭ

\_\_\_\_\_ Торкунова Ю.В.  
« 28 » июня 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.08 Организация работы с обращениями граждан**

Направление 46.03.02 Документоведение и архивоведение  
подготовки

направленность (профиль) Документационное обеспечение управления  
в цифровой среде

Квалификация бакалавр

г. Казань, 2022

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» (уровень бакалавриата), (приказ Минобрнауки России от 29.10.2020 N 1343 (ред.от 26.11.2020).

Программу разработал(и):

доцент, канд.ист.наук  
(должность, ученая степень)

Железнякова Ю.Е.  
(Фамилия И.О.)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры-разработчика «Менеджмент» протокол №15 от 23.05.2022

Заведующий кафедрой «Менеджмент»  
А.В.Махиянова

Программа одобрена на заседании методического совета ИЦТЭ  
протокол №11 от 28.06.2022

Зам. директора ИЦТЭ

В.В.Косулин

Программа утверждена решением Ученого совета ИЦТЭ,  
протокол №11 от 28.06.2022

## 1. Цель, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является изучение особенностей ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Задачами дисциплины являются:

- изучение законодательного, нормативно-методического регулирования порядка документирования и специфики организации работы с письменными обращениями граждан в государственных органах власти, на предприятиях, в организациях и учреждениях;
- изучение понятийного аппарата по данной тематике;
- анализ зарождения и развития отечественного делопроизводства по обращениям граждан;
- изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента приёма документов до передачи в архив;
- характеристика процедуры работы с письменными обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере Государственной Думы РФ, Госсовета Республики Татарстан, Исполнительного комитета муниципального образования г. Казани и др.);
- выделение особенностей работы с запросами населения в архивных учреждениях.

Компетенции, формируемые у обучающихся, запланированные результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с дескрипторами достижения компетенций:

Формируемые компетенции (код и формулировка компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-2.4 Применяет знания в области организации работы с документами, в том числе при цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации	Знать: правила организации работы с обращениями граждан (З1); Уметь: работать с обращениями граждан (У1); Владеть: навыками регистрации обращений граждан (В1)

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» направленности «Документоведение и документационное обеспечение управления».

Код компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.	Последующие дисциплины (модули), практики, НИР, др.
ОПК-2.2	Введение в документационное обеспечение управления	
ОПК-3.1	Документоведение	
ПК-2.3	Организация и технология документационного обеспечения управления	
ПК-3.1	Организация и технология документационного обеспечения управления	
ПК-3.2	Организация и технология документационного обеспечения управления	
ПК-4.1	Организация и технология документационного обеспечения управления	

Для освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления;

уметь: использовать правила организации всех этапов работы с документами;

владеть: способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов.

### **3. Структура и содержание дисциплины**

#### **3.1. Структура дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) (ЗЕ), всего 108 часов, из которых 51 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (занятия лекционного типа 24 час., занятия семинарского типа (практические, семинарские занятия, лабораторные работы и т.п.) 24 час., групповые и индивидуальные консультации 0 час., прием экзамена (КПА), зачета с оценкой - 1 час., самостоятельная работа обучающегося 40 час, контроль самостоятельной работы (КСР) - 2 час.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
<b>ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	108	108
<b>КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ,</b> в том числе:	51	51
Лекционные занятия (Лек)	24	24
Практические занятия (Пр)	24	24
Контроль самостоятельной работы и иная контактная работа (КСР)*	2	2
Контактные часы во время аттестации (КПА)	1	1
<b>САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ</b>	40	40
Подготовка к промежуточной аттестации в форме:	17	17
<b>ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>	ЗаО	ЗаО

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и видам занятий

Разделы дисциплины	Семестр	Распределение трудоемкости (в часах) по видам учебной работы, включая СРС								Формируемые результаты обучения (знания, умения, навыки)	Литература	Формы текущего контроля	Формы промежуточной аттестации	Максимальное количество баллов по балльно - рейтинговой системе
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа, практические занятия	консультации	КПА	СРС	КСР	подготовка к промежуточной аттестации	Итого					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1 Введение. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан		4	6			8			16	ПК-2.4	1,2, 3о, 3д	реферт		10
Тема 2 Порядок ведения делопроизводства по предложениям и жалобам граждан в дореволюционный, советский период и на современном этапе		4	6			8			18	ПК-2.4	1,2, ..3 о,3 д	реферт		10
Тема 3 Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (на примере Государственной		4	6			8			18	ПК-2.4	1,2, ..3 о,3 д	реферт		10

Думы, Государственного Совета Республики Татарстан)														
Тема 4 Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в исполнительном комитете муниципального образования г. Казани др.)		4	-			8			12	ПК- 2.4	1,,2, ..3 о,3 д	ре ф ер т		10
Тема 5. Особенности работы с письменными обращениями в судах		4	-			4			11	ПК- 2.4	1,,2, ..3 о,3 д	ре ф ер т		10
Тема 6. Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях		4	6	2		4			20	ПК- 2.4	1,,2, ..3 о,3 д	ре ф ер т		10
<i>Зачет с оценкой</i>					1								30	40
<b>ИТОГО</b>		24	24	2	1	40	2	17	108					100

### Тематический план лекционных занятий

Номер раздела дисциплины	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, час.
1	Тема 1 Введение. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	4
2	Тема 2 Порядок ведения делопроизводства по предложениям и жалобам граждан в дореволюционный, советский период и на современном этапе	4
3	Тема 3 Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (на примере Государственной Думы, Государственного Совета Республики Татарстан)	4
4	Тема 4 Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в исполнительном комитете муниципального образования г. Казани др.)	4
5	Тема 5. Особенности работы с письменными обращениями в судах	4
6	Тема 6. Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях	4
	Итого	24

### Тематический план практических занятий

4

Номер раздела дисциплины	Темы лекционных занятий	Трудоемкость, час.
1	Тема 1 Введение. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	4

2	Тема 2 Порядок ведения делопроизводства по предложениям и жалобам граждан в дореволюционный, советский период и на современном этапе	4
3	Тема 3 Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (на примере Государственной Думы, Государственного Совета Республики Татарстан)	4
4	Тема 4 Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в исполнительном комитете муниципального образования г. Казани др.)	4
5	Тема 5. Особенности работы с письменными обращениями в судах	4
6	Тема 6. Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях	4
	Итого	24

### **Тематический план лабораторных работ**

Данный вид работ учебным планом не предусмотрен

#### **4. Образовательные технологии**

При проведении учебных занятий используются традиционные образовательные технологии (лекции в сочетании с практическими занятиями, семинарами, самостоятельное изучение определённых разделов) и современные образовательные технологии, направленные на обеспечение развития у обучающихся навыков межличностной коммуникации, интерактивные лекции, преподавание дисциплины на основе результатов научных исследований с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей и т.п.

При реализации дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. В образовательном процессе используются электронные образовательные ресурсы (ЭОР), размещенные в личных кабинетах студентов Электронного университета КГЭУ, URL: <http://e.kgeu.ru/>.

## 5. Оценивание результатов обучения

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, включает *защиты рефератов*.

Итоговой оценкой результатов освоения дисциплины является оценка, выставленная во время промежуточной аттестации обучающегося (*зачет с оценкой*) с учетом результатов текущего контроля успеваемости. Промежуточная аттестация в форме *зачета с оценкой* проводится *письменно или устно по билетам*. На зачет с оценкой выносятся вопросы теоретического характера. Билет содержит два вопроса. Обобщенные критерии и шкала оценивания уровня сформированности компетенции (результаты освоения компетенции) по итогам освоения дисциплины:

Планируемые результаты обучения	Обобщенные критерии и шкала оценивания результатов обучения			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований, имеют место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, имеет место много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе, имеет место несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имеют место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме
Наличие навыков (владение опытом)	При решении стандартных задач не продемонстрированы	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без

	базовые навыки, имеют место грубые ошибки	с некоторыми недочетами	с некоторыми недочетами	ошибок и недочетов
Характеристика сформированности компетенции (дескриптора достижения компетенции)	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенции (дескриптор достижения компетенции)	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

### Шкала оценки результатов обучения по дисциплине:

Код компетенции	Запланированные дескрипторы освоения дисциплины	Уровень сформированности компетенции (результаты освоения компетенции)			
		Высокий	Средний	Ниже среднего	Низкий
		Шкала оценивания			
		отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
		зачтено			не зачтено

ПК-2.4 Применяет знания в области организации работы с документами, в том числе при цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации	знать:				
	Знать: правила организации работы с обращениями граждан (З1);	В полном объеме знает правила оформления обращений граждан	Достаточно полно знает правила оформления обращений граждан	Плохо знает правила оформления обращений граждан	Не знает правила оформления обращений граждан
	уметь:				
	Уметь: работать с обращениями граждан (У1);	Свободно может работать с оформлением обращений граждан	Умеет работать с оформлением обращений граждан	Слабо умеет работать с оформлением обращений граждан	Не умеет работать с оформлением обращений граждан
	владеть:				
	Владеть: навыками регистрации обращений граждан (В1)	Продемонстрированы навыки использования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	Продемонстрированы базовые навыки использования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	Имеет минимальный набор навыков использования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	Не продемонстрированы базовые навыки использования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан

Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации приведены в Приложении к рабочей программе дисциплины. Полный комплект заданий и материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине, хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

#### Основная литература

### 6.2. Информационное обеспечение

#### Основная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие, др.)	Место издания, издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экз. в библиотеке КГЭУ
1	Соколова О.Н. Акимочкин А.Т.	Документационное обеспечение управления в организации	Учебное пособие	М.: Кнорус	2016	URL: <a href="https://book.ru/book/918509">https://book.ru/book/918509</a> .	
2	Широкова Л.В.	Документационное обеспечение управленческих процессов	Учебное пособие	М.: Русайнс	2016	URL: <a href="https://www.book.ru/book/921995">https://www.book.ru/book/921995</a> .	

### 8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор(ы)	Наименование	Вид издания (учебник, учебное пособие, др.)	Место издания, Издательство	Год издания	Адрес электронного ресурса	Кол-во экз. в библиотеке КГЭУ
1	Андреев В.И.	Делопроизводство: организация и ведение	Учебно-практическое пособие	М.: Кнорус	2016	URL: <a href="https://book.ru/book/918552">https://book.ru/book/918552</a>	
2	Пшенко А.В.	Документационное обеспечение управления	Учебник	М.: Академия	2012		
3	Кирсанова М. В.	Делопроизводство в органах государственной власти и	Учебное пособие	М.: ИНФРА	2004		

		местного самоуправления					
--	--	-------------------------	--	--	--	--	--

### 6.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование электронных и интернет-ресурсов	Ссылка
1	Электронно-библиотечная система «ibooks.ru»	<a href="https://ibooks.ru">https://ibooks.ru</a>
2	Электронно-библиотечная система «book.ru»	<a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a>
3	<u>Энциклопедии, словари, справочники</u>	<a href="http://www.rubricon.com">http://www.rubricon.com</a>
4	КиберЛенинка	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
5	Федеральное архивное агентство:	<a href="http://www.rusarchives.ru">http://www.rusarchives.ru</a> .
6	Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу	<a href="http://www.archive.gov.tatar.ru">http://www.archive.gov.tatar.ru</a> .
7	Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела	<a href="http://www.vniidad.ru/">http://www.vniidad.ru/</a>
8	Вестник ВНИИДАД	<a href="https://www.elibrary.ru/title_items.asp?id=69542">https://www.elibrary.ru/title_items.asp?id=69542</a>
9	Журнал Делопроизводство	<a href="http://www.top-personal.ru">http://www.top-personal.ru</a>
10	Журнал «Делопроизводство и документооборот на предприятии».	<a href="http://www.delo-press.ru">http://www.delo-press.ru</a>
11	Справочник секретаря и офис-менеджера	<a href="http://www.sekretariat.ru/">http://www.sekretariat.ru/</a>

### 6.2.2. Профессиональные базы данных

№ п/п	Наименование профессиональных баз данных	Адрес	Режим доступа
1	<i>Официальный интернет-портал правовой информации</i>	<a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a>	
2	<i>Справочная правовая система «Консультант Плюс»</i>	<a href="http://consultant.ru">http://consultant.ru</a>	
3	<i>Справочно-правовая система по законодательству РФ</i>	<a href="http://garant.ru">http://garant.ru</a>	

### 6.2.3. Информационно-справочные системы

№ п/п	Наименование информационно-справочных систем	Адрес	Режим доступа
1	<i>Научная электронная библиотека</i>	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	
2	<i>Российская государственная библиотека</i>	<a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>	
3	<i>Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH</i>	<a href="http://www.zbmath.org">http://www.zbmath.org</a>	

### 6.2.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Способ распространения (лицензионное/свободно)	Реквизиты подтверждающих документов
1	Windows 7 Профессиональная (Pro)	лицензионное	Договор № 2011.25486 от 28.11.2011, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно
2	Операционная система Windows 7 Профессиональная (сертифицированная ФСТЭК).	лицензионное	Договор ПО ЛИЦ № 0000/20, ЗАО «ТаксНет Сервис». Неискл. право. Бессрочно.
3	Программное обеспечение: Windows 10	лицензионное	Договор № Tr096148 от 29.09.2020, ООО "Софтлайн трейд". Неискл. право. До 14.09.2021
4	Office Standard 2007 Russian OLP NL AcademicEdition+	лицензионное	Договор №21/2010 от 04.05.2010, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно.
5	Office Professional Plus 2007 Russian OLP NL AcademicEdition	лицензионное	Договор №21/2010 от 04.05.2010, ЗАО «Софт Лайн Трейд». Неискл. право. Бессрочно.
6	LMS Moodle	свободно	Свободная лицензия. Неискл. право. Бессрочно.
7	Браузер Chrome	свободно	Свободная лицензия. Неискл. право. Бессрочно.

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

№ п/п	Вид учебной работы	Наименование специальных помещений и помещений для СРС	Оснащенность специальных помещений и помещений для СРС
-------	--------------------	--	--

1	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Доска аудиторная, экран на штативе, проектор, компьютер в комплекте с монитором (8 шт.)
2	Практические занятия	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Доска аудиторная, экран на штативе, проектор, компьютер в комплекте с монитором (8 шт.)
3	Самостоятельная работа обучающегося	Компьютерный класс с выходом в Интернет В-600а	Моноблок (30 шт.), система видеонаблюдения (6 видеокамер), проектор, экран
		Читальный зал библиотеки	Проектор, переносной экран, тонкие клиенты (13 шт.), компьютеры (5 шт.)

## **8. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалиды имеют возможность беспрепятственно перемещаться из одного учебно-лабораторного корпуса в другой, подняться на все этажи учебно-лабораторных корпусов, заниматься в учебных и иных помещениях с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья.

Для обучения лиц с ОВЗ и инвалидов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, обеспечены условия беспрепятственного доступа во все учебные помещения. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ОВЗ и инвалидов, размещена на сайте университета [www/kgeu.ru](http://www/kgeu.ru). Имеется возможность оказания технической помощи ассистентом, а также услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушенным слухом справочного, учебного материала по дисциплине обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы оповещения о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагогический работник смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих обучающихся проводится путем:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию лицами с ОВЗ и инвалидами с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой по выбранному направлению подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- педагогический работник, его собеседник (при необходимости), присутствующие на занятии, представляются обучающимся, при этом каждый раз называется тот, к кому педагогический работник обращается;
- действия, жесты, перемещения педагогического работника коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснений на диктофон (по желанию обучающихся).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов определяется педагогическим работником в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ, инвалиду с учетом их индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

## Структура дисциплины для заочной формы обучения

Распределение часов по семестрам				
Вид занятий	Номера курсов			
	3		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	6		6	
Практические	8		8	
КСР	4		4	
Контактные часы во время аттестации	0,5		0,5	
Итого ауд.	14,5		14,5	
Контактная работа	18,5		18,5	
Сам. работа	85,5		85,5	
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	4	108	4

## Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 20 \_\_\_\_  
/20 \_\_\_\_ учебный год

В программу вносятся следующие изменения:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

*Указываются номера страниц, на которых внесены изменения,  
и кратко дается характеристика этих изменений*

Программа одобрена на заседании кафедры –разработчика « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_  
20\_г., протокол № \_\_\_\_\_

Зав.

кафедрой \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

Подпись, дата

Программа одобрена методическим советом института \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г., протокол № \_\_\_\_\_

Зам. директора по  
УМР \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

Подпись, дата

Согласовано:

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

\_\_\_\_\_  
Подпись, дата



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КГЭУ»)

*Приложение к рабочей  
программе дисциплины*

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**по дисциплине**

### **Организация работы с обращениями граждан**

---

*(Наименование дисциплины в соответствии с РУП)*

Направление

**46.03.02 Документоведение и архивоведение**

ПОДГОТОВКИ

---

*(Код и наименование направления подготовки)*

Направленность

**Документационное обеспечение  
управления в цифровой среде**

---

*(Наименование направленности (профиля) образовательной программы)*

Квалификация

**Бакалавр**

---

*(Бакалавр / Магистр)*

Казань, 2022г.



Оценочные материалы по дисциплине Организация работы с обращениями граждан - комплект контрольно-измерительных материалов, предназначенных для оценивания результатов обучения на соответствие результатам освоения компетенции ПК-2.4

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в рамках текущего контроля успеваемости, проводимого по балльно-рейтинговой системе (БРС), и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание процесса обучения по дисциплине. При текущем контроле успеваемости используются следующие оценочные средства: защита рефератов, др. заданий, выполненных индивидуально.

Промежуточная аттестация имеет целью определить уровень достижения запланированных результатов обучения по дисциплине за 3 курс, 5 семестр. Форма промежуточной аттестации *зачет с оценкой*.

Оценочные материалы включают задания для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, разработанные в соответствии с рабочей программой дисциплины.

## 1. Технологическая карта Семестр

5

Номер раздела/ темы дисциплины	Вид СРС	Наименование оценочного средства	Запланированные результаты освоения дисциплины	Уровень освоения дисциплины, баллы			
				неудовно	удовно	хорошо	отлично
				не зачтено	зачтено		
				низкий	ниже среднего	средний	высокий
Текущий контроль успеваемости							

Тема 1	Введение · Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	Защита реферата	ПК-2.4	□ 5	5-7	8-9	9-10
Тема 2	Порядок ведения делопроизводства по предложениям и жалобам граждан в дореволюционный, советский период и на современном этапе	Защита реферата	ПК-2.4	□ 5	5-7	8-9	9-10
Тема 3	Организация работы с	Защита реферата	ПК-2.4	□ 5	5-7	8-9	9-10

	обращения в органах законодательной власти (на примере Государственной Думы, Государственного Совета Республики Татарстан)						
Тема 4	Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в исполнительном комитете муниципального образования г. Казани др.)	Защита реферата	ПК-2.4	□ 5	5-7	8-9	9-10

Тема 5.	Особенности работы с письменными обращениями в судах	Защита реферата	ПК-2.4	□ 5	5-7	8-9	9-10
Тема 6.	Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях	Защита реферата	ПК-2.4	□ 5	5-7	8-9	9-10
Всего баллов				Менее 30	30-39	40-49	50-60
Промежуточная аттестация							
	<i>Подготовка к зачету с оценкой</i>	<i>Билеты к зачету с оценкой</i>	ПК-20; ПК-27; ПК-26; ПК-19; ПК-22; ПК-32; ПК-30	9	9-13	13-14	14-17
<b>Итого баллов</b>				<b>0-54</b>	<b>55-69</b>	<b>70-84</b>	<b>85-100</b>

## 2. Перечень оценочных средств

Краткая характеристика оценочных средств, используемых при текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Оценочные материалы
Реферат (Рфр)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит	Темы рефератов
	различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	

### **3. Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся**

Наименование оценочного средства	Реферат
----------------------------------	---------

<p>Представление и содержание оценочных материалов</p>	<p><b>Темы рефератов для практическимх занятий</b></p> <p><b>Практическое занятие 1. ПРАКТИКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В XVI - НАЧАЛЕ XVIII ВВ.</b></p> <p>1. Виды обращений в период приказного делопроизводства. 2. Правовые документы, определяющие порядок работы с челобитиями в XVI–XVI вв. 3. Делопроизводство по обращениям в государственных учреждениях России XVI - начала XVII вв. 4. Реформы Петра I в области оформления и подачи челобитий в 1699–1702 гг.</p> <p><b>Практическое занятие № 2. ПРАКТИКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В XVIII В.</b></p> <p>1. Генеральный регламент и «Табель о рангах» – важные законодательные акты о порядке подачи и рассмотрения челобитий в XVIII в.</p> <p>2. Судебная реформа Петра I и порядок рассмотрения челобитий в судах XVIII в.</p> <p>3. Деятельность генерал-рекетмейстера по принятию челобитий на имя царя.</p> <p>4. Деятельность Екатерины II по совершенствованию порядка подачи и рассмотрения прошений на высочайшее имя.</p> <p><b>Практическое занятие № 3.</b> <b>ПРАКТИКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В XIX - начале XX В.</b></p> <p>1. Роль и значение Комиссии прошений в системе органов государственного управления 1-й половины XIX в.</p> <p>2. Порядок рассмотрения прошений и жалоб в министерской системе делопроизводства XIX в.</p> <p>3. Деятельность Николая I по упрощению производства дел по прошениям и жалобам в губернских учреждениях 1-й половины XIX в.</p> <p>4. Влияние реформ Александра II в 1860-х годах на расширение возможности подачи прошений в губернские и земские органы управления.</p> <p>5. Судебная реформа 1864 г. и судьба Комиссии прошений.</p> <p>6. Функции учрежденной Николаем II Канцелярии Его Императорского Величества по принятию прошений, на Высочайшее Имя приносимых.</p>
--	---

7. Система государственных учреждений для рассмотрения прошений и жалоб в России в начале XX в.

8. Временное правительство и Канцелярия по принятию прошений

(март – октябрь 1917г.)

**Практическое занятие № 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СОВЕТСКОГО И ПАРТИЙНОГО АППАРАТА С ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН В ЛЕНИНСКИЙ И СТАЛИНСКИЙ ПЕРИОДЫ РАЗВИТИЯ СССР.**

1. Формирование государственных органов по рассмотрению жалоб трудящихся в первые годы советской власти.

2. Деятельность бюро жалоб при органах Рабоче-крестьянской инспекции по рассмотрению обращений трудящихся СССР в 1930-е годы.

3. Порядок работы государственных контрольных органов СССР по рассмотрению жалоб трудящихся в 1920-1940-е годы. 4. Порядок рассмотрения жалоб граждан на районном уровне управления в 1930-х годах.

5. Развитие нормативной базы СССР по порядку рассмотрения жалоб граждан и организации делопроизводства этой работы в 1920-1940-х годах

**Практическое занятие № 5. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПАРТИЙНОСОВЕТСКОЙ НОМЕНКЛАТУРЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

**ГРАЖДАН СССР В 1950-1980-е годы**

1. Органы государственного контроля по рассмотрению жалоб трудящихся и порядок рассмотрения жалоб трудящихся в 1940–1960 гг.

2. Нормативные документы о порядке рассмотрения жалоб трудящихся СССР в 1940– 1950 гг.

3. Нормативные документы о порядке рассмотрения жалоб трудящихся СССР в 1960 гг.

4. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968 г.) для совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан. 5. Развитие нормативной базы СССР по порядку рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и организации делопроизводства этой работы в 1970-1980-е годы.

**Практическое занятие № 6. ФОРМИРОВАНИЕ ПРАВОВЫХ ОСНОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ ВЛАСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

- |  |   |
|--|---|
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращение.</li><li>2. Формирование в 1990-х годах новых правовых механизмов для защиты гражданами Российской Федерации своих законных интересов с помощью обращений.</li><li>3. Особенности рассмотрения обращений граждан в федеральном законодательстве (1994–2005 гг.).</li></ol> |
|--|---|

4. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: концепция, структура и правовые механизмы реализации.

**Практическое занятие № 7. СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РФ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ**

1. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
2. Этапы организации и документирования работы с обращениями граждан в организации.
3. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.
4. Порядок документирования работы по организации личного приема граждан и рассмотрения устных обращений граждан.
5. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан в организации.
6. Сроки рассмотрения обращений граждан и технология контроля сроков исполнения поручений по обращениям граждан.
7. Требования ГОСТ Р 6.30 – 2003 к оформлению и подписанию ответов по обращениям граждан.
8. Организация хранения материалов по рассмотрению обращений граждан.
9. Информационно-аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

<p>Критерии оценки и шкала оценивания в баллах</p>	<p>Указываются критерии оценки и шкала оценивания в баллах, которые может получить обучающийся за ответ на конкретный вопрос, выполненное задание, др. в соответствии с технологической картой При оценке выполненного задания учитываются следующие критерии:</p> <p>1. Знание материала содержание материала</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> раскрыто в полном объеме,</li> <li>предусмотренном программой дисциплины – 2 балла; <input type="checkbox"/></li> <li>содержание материала раскрыто неполно, показано общее понимание вопроса, достаточное для дальнейшего изучения программного материала – 1 балл;</li> <li><input type="checkbox"/> не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов;</li> </ul> <p>2. Последовательность изложения <input type="checkbox"/> содержание материала раскрыто последовательно, достаточно хорошо продумано – 2 балла; <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>последовательность изложения материала недостаточно продумана – 1 балл; <input type="checkbox"/></li> <li>путаница в изложении материала – 0 баллов;</li> </ul> <p>3. Владение речью и терминологией <input type="checkbox"/> материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 2 балла;</p>
--	--

	<p>□ в изложении материала имелись затруднения и допущены ошибки в определении понятий и в использовании терминологии – 1 балл; □ допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов;</p> <p>4. Применение конкретных примеров □ показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 2 балла;</p> <p>□ приведение примеров вызывает затруднение – 1 балл; □ неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов;</p> <p>5. Уровень теоретического анализа □ показано умение делать обобщение, выводы, сравнение – 2 балла; □ обобщение, выводы, сравнение делаются с помощью преподавателя – 1 балл; □ полное неумение делать обобщение, выводы, сравнения – 0 баллов;</p> <p><b>Количество баллов: максимум –15</b></p>
--	---

#### **4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации**

*Дается характеристика всех оценочных материалов промежуточной аттестации обучающихся в соответствии с технологической картой дисциплины*

<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Зачет с оценкой</b>
---	------------------------

<p>Представление и содержание оценочных материалов</p>	<p>Билеты на зачет с оценкой, состоящие из двух заданий теоретического характера. Задания теоретического из которых формируется 20 билетов на зачет с оценкой:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Формирование государственных органов по рассмотрению жалоб трудящихся в первые годы советской власти.</li><li>2. Деятельность бюро жалоб при органах Рабоче-крестьянской инспекции по рассмотрению обращений трудящихся СССР в 1930-е годы.</li><li>3. Порядок работы государственных контрольных органов СССР по рассмотрению жалоб трудящихся в 1920-1940-е годы.</li><li>4. Порядок рассмотрения жалоб граждан на районном уровне управления в 1930-х годах.</li><li>5. Развитие нормативной базы СССР по порядку рассмотрения жалоб граждан и организации делопроизводства этой работы в 1920-1940-х годах</li><li>6. Виды обращений в период приказного делопроизводства.</li><li>7. Правовые документы, определяющие порядок работы с челобитиями в XVI–XVI вв.</li><li>8. Делопроизводство по обращениям в государственных учреждениях России XVI - начала XVII вв.</li></ol>
--	--

9. Реформы Петра I в области оформления и подачи челобитий в 1699–1702 гг.
10. Генеральный регламент и «Табель о рангах» – важные законодательные акты о порядке подачи и рассмотрения челобитий в XVIII в.
11. Судебная реформа Петра I и порядок рассмотрения челобитий в судах XVIII в.
12. Деятельность генерал-рекетмейстера по принятию челобитий на имя царя.
13. Деятельность Екатерины II по совершенствованию порядка подачи и рассмотрения прошений на высочайшее имя.
14. Роль и значение Комиссии прошений в системе органов государственного управления 1-й половины XIX в.
15. Порядок рассмотрения прошений и жалоб в министерской системе делопроизводства XIX в.
16. Деятельность Николая I по упрощению производства дел по прошениям и жалобам в губернских учреждениях 1-й половины XIX в.
17. Влияние реформ Александра II в 1860-х годах на расширение возможности подачи прошений в губернские и земские органы управления.
18. Судебная реформа 1864 г. и судьба Комиссии прошений.
19. Функции учрежденной Николаем II Канцелярии Его Императорского Величества по принятию прошений, на Высочайшее Имя приносимых.
20. Система государственных учреждений для рассмотрения прошений и жалоб в России в начале XX в.
21. Временное правительство и Канцелярия по принятию прошений (март – октябрь 1917г.)
22. Органы государственного контроля по рассмотрению жалоб трудящихся и порядок рассмотрения жалоб трудящихся в 1940–1960 гг.
23. Нормативные документы о порядке рассмотрения жалоб трудящихся СССР в 1940– 1950 гг.
24. Нормативные документы о порядке рассмотрения жалоб трудящихся СССР в 1960 гг.
25. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968 г.) для совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан.
26. Развитие нормативной базы СССР по порядку рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и организации делопроизводства этой работы в 1970-1980-е годы.
27. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращение.
28. Формирование в 1990-х годах новых правовых механизмов для защиты гражданами Российской Федерации своих законных интересов с помощью обращений.
29. Особенности рассмотрения обращений граждан в федеральном законодательстве (1994–2005 гг.).
30. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: концепция, структура и правовые механизмы реализации.

Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	Число баллов, которое может получить обучающийся за зачет с оценкой, составляет от 20 до 40. При выставлении баллов учитываются следующие критерии, например:
---	--

1. Знание понятий, категорий
2. Правильность выполнения практического(их) задания(ий)
3. Владение методами и технологиями, запланированными в РПД
4. Владение специальными терминами и использование их при ответе.
5. Умение объяснять, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы
6. Логичность и последовательность ответа
7. Демонстрация способности участвовать в разработке обобщенных вариантов решения проблем

От 36 до 40 баллов оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

От 31 до 35 баллов оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе.

От 20 до 30 баллов оценивается ответ, свидетельствующий, в основном, о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры;

недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа.  
Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

