



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



Подписан: ФГБОУ ВО «КГЭУ»,
КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Владелец: Торкунова Юлия Владимировна,
Директор цифровых технологий и экономики.
Сертификат: 04637A9600B7AE93974C7182805C6B90EF
Действителен с 17.06.2022 по 17.06.2023

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЦТЭ

 Ю.В. Торкунова
«28» октября 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность Документоведение и документационное
обеспечение управления

Квалификация Бакалавр

г. Казань, 2020

Рабочая программа практики разработана в соответствии с ФГОС ВО 3+ по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 06.03.2015 г. № 176)

Программу разработал:

доцент, к.социол.н.



Т.Н. Гайдученко

Программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры «Менеджмент», протокол № 3 от 09.10.2020

Зав. кафедрой
«Менеджмент»

А.В. Махиянова

Программа одобрена на заседании методического совета ИЦТЭ, протокол № 2 от 26.10.2020

Зам. директора ИЦТЭ



/В.В.Косулин/

Программа принята решением Ученого совета ИЦТЭ протокол № 2 от 26.10.2020

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-19 способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;	Знать: правила оформления обращений граждан; (З1) Уметь: использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан ; (У1) Владеть: способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан (В1)
ПК-20 способность использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами;	Знать: правила организации всех этапов работы с обращениями граждан , в том числе архивными документами (З1) Уметь: использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан , в том числе архивными документами(У1) Владеть: способностью организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами.

ПК-22 способность принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов;	Знать законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел. (З1) Уметь принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан; (У1) Владеть способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан. (В1)
ПК-26 владеть навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел;	Знать:правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел(З1) Уметьобрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел(У1) Владеть навыками обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел. (В1)
ПК-27способность принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов;	Знать:технологии организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан. (З1) Уметь:осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан. (У1) Владеть: способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан. (В1)
ПК-30способность организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов;	Знать:технологии организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан. (З1) УметьОрганизовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан. (У1) Владеть: Способностью организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан. (В1)
ПК-32 владеть законодательной и нормативно-методической базой информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способностью ориентироваться в правовой базе смежных областей;	Знать:законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан. (З1) Уметь:использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан. (У1) Владеть: способностью ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан. (В1).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина « Организация работы с обращениями граждан» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» направленности «Документоведение и документационное обеспечение 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 зачетные единицы (ЗЕ), всего 108 часов, из которых 43 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (занятия лекционного типа 16 час., занятия семинарского типа (практические, семинарские занятия,) 24 час., групповые и индивидуальные консультации 2 час., контактные часы во время промежуточной аттестации (КПА), зачета с оценкой - 1 час., самостоятельная работа обучающегося 48 часов. Практическая подготовка по виду профессиональной деятельности составляет 4 часа.

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Семестр
			5
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3	108	108
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:		43	43
Лекции (Лек)		16	16
Практические (семинарские) занятия (Пр)		24	2
Консультации		2	2
КПА		1	1
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС)		48	48

Подготовка к промежуточной аттестации в форме: <i>зачета с оценкой</i>		17	17
ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (За – зачет, ЗО – зачет с оценкой, Э – экзамен)		30	30

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		2	6			8			16	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1;	1, 2, 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-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1, 2, 3д	реферт		10
Тема 3 Организация		4	6			8			18	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1;	1, 2, 3д	реферт		10

работы с обращениями в органах законодательной власти (на примере Государственной Думы, Государственного Совета Республики Татарстан)										; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	д	т		
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-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1,, 2о, 3д	ре ф ер т		10
Тема 5. Особенности работы с письменными обращениями в судах		3	-			8			11	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1,, 2о, 3д	ре ф ер т		10
Тема 6. Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях		2	6	2		8			20	ПК-20 31;У1В1; ; ПК-27 31;У1В1; ; ПК-26 31;У1В1; ; ПК-19 31;У1В1; ; ПК-22 31;У1В1; ; ПК-32 31;У1В1; ; ПК-30 31;У1В1	1,, 2,о ,3 д	ре ф ер т		10
Зачет с оценкой					1		2		1				30	40
ИТОГО		16	24	2	1	48	2	17	108					100

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,	Минимально допустимый уровень знаний, имеет	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе, имеет	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе

	имеют место грубые ошибки	место много негрубых ошибок	место несколько негрубых ошибок	подготовки, без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имеют место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы 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 базовые навыки, имеют место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без 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 (дескриптордостижения 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-19	знать:				
	правила оформления обращений граждан;	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:				
	использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан;.	Свободно может подготовить обращения граждан	Умеет подготовить обращения граждан	Слабо умеет подготовить обращения граждан	Не умеет подготовить обращения граждан
	владеть:				
	способностью использовать правила	Продемонстрированы	Продемонстрированы базовые	Имеет минимальный	Не продемонстрированы

	подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки в работе с обращениями граждан	навыкииспользования правил подготовки и управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	навыкииспользования правил подготовки и управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	набор навыковиспользования правил подготовки и управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан	ны базовые навыкииспользования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки и в работе с обращениями граждан
ПК-20	знать:				
	правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	В полном объеме знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	Достаточно полно знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	Плохо знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами	Не знает правила организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами
	уметь:				
	использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан	Свободно может использовать правила организации всех этапов работы с	Умеет использовать правила организации всех этапов работы с	Слабо умеет использовать правила организации всех этапов работы с	Не умеет использовать правила организации всех этапов работы с

	, в том числе архивными документами	обращениями граждан, в том числе архивным и документами	граждан, в том числе архивным и документами	обращениями граждан, в том числе архивным и документами	граждан, в том числе архивными документами
	владеть:				
	способностью организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами.	Продemonстрированы навыки организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивным и документами	Продemonстрированы базовые навыки организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивным и документами	Имеет минимальный набор навыков организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивным и документами	Не продemonстрированы базовые навыки организации всех этапов работы с обращениями граждан, в том числе архивными документами
ПК-22	знать:				
	законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	В полном объеме знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации,	Достаточно полно знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Плохо знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Не знает законодательную и нормативно – методическую базу обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.

		составлен ия номенкла туры дел.			
	уметь:				
	принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Свободно может принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Умеет принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Слабо умеет принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;	Не умеет принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан;
	владеть:				
	способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Продemonстрированы навыки участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Продemonстрированы базовые навыки участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Имеет минимальный набор навыков участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан	Не продemonстрированы базовые навыки участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан
ПК-26	знать:				
	правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	В полном объеме знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота,	Достаточно полно знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота,	Плохо знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, системати	Не знает правила обработки обращений граждан. на всех этапах документооборота, систематизации,

		систематизации, составления номенклатуры дел	систематизации, составления номенклатуры дел	зации, составления номенклатуры дел	составления номенклатуры дел
	уметь:				
	обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Свободно может обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Умеет обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Слабо умеет обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел	Не умеет обрабатывать обращения граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел
	владеть:				
	навыками обработки обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Продemonстрированы навыки обработки и обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Продemonстрированы базовые навыки обработки и обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Имеет минимальный набор навыков навыками обработки и обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.	Не продemonстрированы базовые навыки навыкам и обработки и обращений граждан на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.
ПК-27	знать				

	технологии организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	В полном объеме знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	Достаточно полно знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	Плохо знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.	Не знает технологию организации и проведения экспертизы ценности обращений граждан.
	уметь				
	осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Свободно может осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Умеет осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Слабо умеет осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.	Не умеет осуществлять организацию и проведение экспертизы ценности обращений граждан.
	владеть				
	способностью принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Продemonстрированы навыки работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Продemonстрированы базовые навыки работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Имеет минимальный набор навыков работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан.	Не продemonстрированы базовые навыки работе по проведению экспертизы ценности обращений граждан.
ПК-30	Знать:				

	технологии организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	В полном объеме знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	Достаточно полно знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	Плохо знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	Не знает технологию организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.
	уметь				
	Организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Свободно может организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Умеет организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Слабо умеет организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Не умеет организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан
	владеть				
	Способностью организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	Продemonстрированы навыки организации	Продemonстрированы базовые навыки организации	Имеет минимальный набор навыков	Не продемонстрированы базовые

	ного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан.	ганизации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан	навыки организации работы службы документационного обеспечения управления и архивного хранения обращений граждан
ПК-32	знать <i>Уметь:</i> Владеть:				
	: законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	В полном объеме знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	Достаточно полно знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	Плохо знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.	Не знает законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, правовую базу работы с обращениями граждан.
	умеет				

	использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Свободно может использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Умеет использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Слабо умеет использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.	Не умеет использовать законодательную и нормативно-методическую базу информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела в работе с обращениями граждан.
	владеть				
	Способность ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан.	Продемонстрированы способности ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан.	Продемонстрированы базовые способности ориентироваться в правовой базе работы с обращениями граждан.	Имеет минимальный набор навыков работы с правовой базой работы с обращениями граждан.	Не продемонстрированы базовые навыки работы с правовой базой работы 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 Т.А.	Документационное обеспечение управления в организации	Учебное пособие	М.: Кнорус	2016	URL: https://book.ru/book/918509 .	
2	Широкова Л.В.	Документационное обеспечение управленческих процессов	Учебное пособие	М.: Русайнс	2016	URL: https://www.book.ru/book/921995 .	

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: https://book.ru/book/918552	
2	Пшенко А.В.	Документационное обеспечение управления	Учебник	М.: Академия	2012		

3	Кирсанова М. В.	Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления	Учебное пособие	М.: ИНФРА	2004		
---	-----------------	---	-----------------	-----------	------	--	--

6.2.1. Электронные и интернет-ресурсы

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

6.2.2. Профессиональные базы данных

№ п/п	Наименование профессиональных баз данных	Адрес	Режим доступа
1	<i>Официальный интернет-портал правовой информации</i>	http://pravo.gov.ru	
2	<i>Справочная правовая система</i>	http://consultant.ru	

	«Консультант Плюс»		
3	Справочно-правовая система по законодательству РФ	http://garant.ru	

6.2.3. Информационно-справочные системы

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

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. 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

Вид учебной работы	Всего ЗЕ	Всего часов	Курс
			3
ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3	108	108
КОНТАКТНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ, в том числе:		18,5	18,5
Лекции (Лек)		6	6
Практические (семинарские) занятия (Пр)		8	8
КСР		4	4
КПА		1	1
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (СРС)		85,5	85,5
Подготовка к промежуточной аттестации в форме: <i>зачета с оценкой</i>		4	4
ФОРМА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (3О – зачет с оценкой)		30	30

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»)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Организация работы с обращениями граждан

(Наименование дисциплины в соответствии с РУП)

Направление
подготовки

46.03.02 Документоведение и архивоведение

(Код и наименование направления подготовки)

Направленность

**Документоведение и документационное обеспечение
управления**

(Наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

(Бакалавр / Магистр)

г. Казань, 2020г.

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

ПК-19 способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;

ПК-20 способность использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами

ПК-22 способность принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов;

ПК-26 владеть навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел;

ПК-27 способность принимать участие в работе по проведению экспертизы ценности документов;

ПК-30 способность организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов;

ПК-32 владеть законодательной и нормативно-методической базой информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способностью ориентироваться в правовой базе смежных областей.

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 дис- циплин ы	Вид СРС	Наимено- вание оценочног о средства	Заплани- рованные результаты освоения дисциплин ы	Уровень освоения дисциплины, баллы			
				неудов- но	удов- но	хорошо	отлично
				не зачтено	зачтено		
				низкий	ниже средне го	средний	высокий
Текущий контроль успеваемости							
Тема 1	Введение . Законода тельное регулиру вание и норматив но- методиче ское обеспече ние работы с обращен иями граждан	Защита реферата	ПК-20; ПК-27; ПК-26; ПК-19; ПК-22; ПК-32; ПК-30	< 5	5-7	8-9	9-10
Тема 2	Порядок ведения делопрои зводства по предложе ниям и жалобам граждан в доревол юционны й, советски й период и на современ ном этапе	Защита реферата	ПК-20; ПК-27; ПК-26; ПК-19; ПК-22; ПК-32; ПК-30	< 5	5-7	8-9	9-10
Тема 3	Организа ция работы с	Защита реферата	ПК-20; ПК-27; ПК-26; ПК-19; ПК-22; ПК-32; ПК-30	< 5	5-7	8-9	9-10

	обращениями 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-20; ПК-27; ПК-26; ПК-19; ПК-22; ПК-32; ПК-30	< 5	5-7	8-9	9-10
Тема 5.	Особенности работы с письменными	Защита реферата	ПК-20; ПК-27; ПК-26; ПК-19; ПК-22; ПК-32; ПК-30	< 5	5-7	8-9	9-10

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

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

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 ПАРТИЙНО-СОВЕТСКОЙ 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

1. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращение.
2. Формирование в 1990-х годах новых правовых механизмов для защиты гражданами Российской Федерации своих законных интересов с помощью обращений.
3. Особенности рассмотрения обращений граждан в федеральном законодательстве (1994–2005 гг.).

	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.
Критерии оценки и шкала оценивания в баллах	<i>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</i> При оценке выполненного задания учитываются следующие критерии: 1. Знание материала ☐ содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренном программой дисциплины – 2 балла; ☐ содержание материала раскрыто неполно, показано общее понимание вопроса, достаточное для дальнейшего изучения программного материала – 1 балл; ☐ не раскрыто основное содержание учебного материала – 0 баллов; 2. Последовательность изложения ☐ содержание материала раскрыто последовательно, достаточно хорошо продумано – 2 балла; ☐ последовательность изложения материала недостаточно продумана – 1 балл; ☐ путаница в изложении материала – 0 баллов; 3. Владение речью и терминологией ☐ материал изложен грамотным языком, с точным использованием терминологии – 2 балла;

	□ в изложении материала имелись затруднения и допущены ошибки в определении понятий и в использовании терминологии – 1 балл; □ допущены ошибки в определении понятий – 0 баллов; 4. Применение конкретных примеров □ показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами – 2 балла; □ приведение примеров вызывает затруднение – 1 балл; □ неумение приводить примеры при объяснении материала – 0 баллов; 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; Количество баллов: максимум –15
--	---

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации

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

Наименование оценочного средства	Зачет с оценкой
Представление и содержание оценочных материалов	Билеты на зачет с оценкой, состоящие из двух заданий теоретического характера. Задания теоретического из которых формируется 20 билетов на зачет с оценкой: 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 6. Виды обращений в период приказного делопроизводства. 7. Правовые документы, определяющие порядок работы с челобитиями в XVI–XVI вв. 8. Делопроизводство по обращениям в государственных учреждениях России XVI - начала XVII вв.

	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 аргументи-рованные 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.
--	--

РЕЦЕНЗИЯ

на фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине **Организация работы с обращениями граждан**

Содержание ФОС соответствует требованиям федерального государственного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и учебному плану.

ФОС соответствует требованиям, предъявляемым к структуре, содержанию ФОС по дисциплине, а именно:

1. Перечень формируемых компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения дисциплины, соответствует ФГОС ВО и профстандарту, будущей профессиональной деятельности выпускника.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, а также шкалы оценивания обеспечивают возможность проведения всесторонней оценки результаты обучения, уровней сформированности компетенций.

3. Контрольные задания и иные материалы оценки результатов освоения разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определённости, однозначности, надёжности, а также соответствуют требованиям к составу и взаимосвязи оценочных средств, полноте по количественному составу оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения, уровни сформированности компетенций.

4. Методические материалы ФОС содержат чётко сформулированные рекомендации по проведению процедуры оценивания результатов обучения и сформированности компетенций.

5. Направленность ФОС по дисциплине соответствует целям ОПОП ВО по направлению по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и профессиональным стандартам специалиста по управлению документацией организации №416н от 10.05.2017; специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией №333н от 17.07.2020.

6. Объём ФОС соответствует учебному плану подготовки.

7. Качество ФОС в целом обеспечивают объективность и достоверность результатов при проведении оценивания с различными целями.

Заключение. На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что ФОС по дисциплине соответствует требованиям ФГОС ВО, профессионального стандарта, современным требованиям рынка труда и рекомендуются для использования в учебном процессе. Следует отметить, что созданы условия для максимального приближения системы оценки и контроля компетенций обучающихся к условиям их будущей профессиональной деятельности.

Рассмотрено на заседании методического совета Института цифровых технологий и экономики «26» октября 2020 г., протокол № 2.

Председатель методического совета ИЦТЭ

Торжунова Юлия Владимировна

Начальник отдела документационного обеспечения АО «Татэнергосбыт»

подпись

Сибгатуллина Фания Ярулловна

