

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 16.10.2023 16:59:42  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a050261b13ca7d2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ-филиал РАНХиГС**

УТВЕРЖДЕНО

Директор Северо-Западного  
института управления – филиала  
РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА**

Государственно-правовая  
(специализация)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.27 «Подготовка ответов на обращения и жалобы граждан»**

40.05.01. Правовое обеспечение национальной безопасности  
*по специальности*

очная, заочная  
*формы обучения*

Год набора - 2023 г.

Санкт-Петербург, 2023

**Автор–составитель:**

Старший преподаватель кафедры безопасности А.А. Алексеев

*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой правоведения

Кандидат юридических наук, доцент

Трегубов М.В.

РП одобрена на заседании кафедры правоведения. Протокол от 28.08.2023 № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	4
3.Содержание и структура дисциплины.....	5
Структура дисциплины.....	5
Содержание дисциплины.....	7
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	8
5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	11
6.Методические материалы по освоению дисциплины.....	13
7.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	14
7.1Основная литература.....	14
7.2 Дополнительная литература.....	14
7.3Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	15
7.4. Интернет-ресурсы.....	16
7.5. Иные источники.....	16
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	16

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.27 «Подготовка ответов на обращения и жалобы граждан» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс ОС-3	Способен осуществлять нормотворческую деятельность по правовому обеспечению безопасности личности и общества и государства	ПКс ОС-3.1	Способен применять методы нормотворческой деятельности по правовому обеспечению безопасности личности и общества и государства
ПКс ОС-7	Способен использовать правовые механизмы для защиты прав и свобод человека и гражданина	ПКс ОС-7.1	Способен анализировать правовые механизмы для защиты прав и свобод человека и гражданина

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/трудовые /профессиональные действия	Код компонента освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс ОС-3.1	<i>на уровне знаний:</i> правила организации всех этапов работы с обращениями граждан
		<i>на уровне умений:</i> использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан
		<i>на уровне навыков:</i> способностью использовать правила организации всех этапов работы с обращениями граждан
	ПКс ОС-7.1	<i>на уровне знаний:</i> виды управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан, и правила их оформления
		<i>на уровне умений:</i> составлять управленческие документы, сопровождающие работу с обращениями граждан
		<i>на уровне навыков:</i> навыками подготовки управленческих документов, сопровождающих работу с обращениями граждан

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы или 72 академических часа. Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ)

Для очной формы:

Вид работы	Трудоёмкость в акад. часах ауд./ДОТ

<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>16/12</b>
Лекции	-
Практические занятия	16/12
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>56</b>
Контроль	-
Формы текущего контроля	устный опрос, тестирование
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>зачет</b>

*Для заочной формы:*

Вид работы	Трудоёмкость в акад. часах ауд./ДОТ
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>8/6</b>
Лекции	-
Практические занятия	8/6
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>60</b>
Контроль	4/3
Формы текущего контроля	устный опрос, доклад, тестирование
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>зачет</b>

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.27 «Подготовка ответов на обращения и жалобы граждан» относится к дисциплинам вариативной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана подготовки специалистов по специальности 40.05.01 «Правовое обеспечение национальной безопасности» (государственно-правовая специализация). Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента не предусматриваются.

Усвоение курса предполагает использование и интеграцию знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения большинства дисциплин.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <http://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости* и, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Правовые основы работы с обращениями граждан в Российской Федерации	14	-	-	3/2	-	11	УО, Д
Тема 2	Форма и виды обращений граждан. Процедура рассмотрения обращений граждан	14	-	-	3/3	-	11	УО, Д
Тема 3	Работа с устными сообщениями. Прямые	14	-	-	3/2	-	11	УО, Д

	линии, горячие линии органов власти. Телефоны доверия							
Тема 4	Работа с письменными обращениями	16	-	-	4/3	-	12	УО, Д
Тема 5	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и хранения документов по обращениям граждан	14	-	-	3/2	-	11	УО, Д
<b>промежуточная аттестация</b>		-	-	-	-	-	-	Зачет
<b>Всего:</b>		72	-	-	16/12	-	56	

### **Заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости* и, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Правовые основы работы с обращениями граждан в Российской Федерации	14	-	-	2	-	12	УО, Д
Тема 2	Форма и виды обращений граждан. Процедура рассмотрения обращений граждан	14	-	-	2	-	12	УО, Д
Тема 3	Работа с устными сообщениями. Прямые линии, горячие линии органов власти. Телефоны доверия	13	-	-	1	-	12	УО, Д
Тема 4	Работа с письменными обращениями	13	-	-	1	-	12	УО, Д
Тема 5	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и хранения документов по обращениям граждан	14	-	-	2	-	12	УО, Д
<b>Промежуточная аттестация</b>		4						Зачет
<b>Всего:</b>		72			8		60	

Используемые сокращения: Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

У- устный опрос.

Д – доклад.

## ***Содержание дисциплины***

### **Тема 1. Правовые основы работы с обращениями граждан в Российской Федерации.**

Приказное делопроизводство и законодательные нормы о порядке обращений (челобитий) XVI-XVII веков. Административные и законодательные реформы Петра I по формированию порядка работы с челобитьями. Порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления XVIII века. Правовое и документационное обеспечение института обращений в министерской системе управления XIX - нач. XX века. Работа партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950-1980 годы. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращение. Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

### **Тема 2. Форма и виды обращений граждан. Процедура рассмотрения обращений граждан.**

Понятие «обращение гражданина», форма и виды обращений граждан. Прием и регистрация обращений. Сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением. Подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан. Передача обращения по подведомственности. Уведомление заявителю о ходе рассмотрения обращения. Продление сроков рассмотрения обращений. Подготовка ответа гражданину и снятия обращения с контроля. Организация делопроизводства и современные информационные технологии, используемые при работе с обращениями граждан.

### **Тема 3. Работа с устными сообщениями. Прямые линии, горячие линии органов власти. Телефоны доверия.**

Поступление устных обращений граждан и правила их регистрации. Организация личного приема граждан и порядок их рассмотрения. Ведение документации личного приема граждан. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе проведения «прямой(горячей)» линий, телефону доверия.

### **Тема 4. Работа с письменными обращениями.**

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан структурным подразделением или должностным лицом. Технология работы с анонимными обращениями. Прием и первичная обработка обращений, их регистрация и направление на рассмотрение, организация исполнения решений по обращениям граждан. Уведомление заявителю о результате рассмотрения и принятом решении. Работа с анонимными обращениями.

### **Тема 5. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и хранения документов по обращениям граждан.**

Организация контроля за соблюдением сроков по работе с обращениями граждан. Информационно - справочная и аналитическая работа с обращениями граждан. Порядок формирования дел по рассмотрению обращений граждан и текущее их хранение. Подготовка документов постоянного срока хранения к передаче в ведомственный и государственный архив.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1.** В ходе реализации дисциплины Б1.В.27 «Подготовка ответов на обращения и жалобы граждан» используются следующие **методы текущего контроля успеваемости обучающихся**:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Правовые основы работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	УО, Д
Тема 2. Форма и виды обращений граждан. Процедура рассмотрения обращений граждан.	УО, Д
Тема 3. Работа с устными сообщениями. Прямые линии, горячие линии органов власти. Телефоны доверия.	УО, Д
Тема 4. Работа с письменными обращениями.	УО, Д
Тема 5. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и хранения документов по обращениям граждан.	УО, Д

#### **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Полный перечень содержится в фонде оценочных средств по дисциплине

#### **Типовые оценочные материалы по теме 1 «Правовые основы работы с обращениями граждан в Российской Федерации»:**

##### **Вопросы для проведения устного опроса:**

1. Особенности приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII.
2. Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями.
3. В чем заключается сущность модернизации правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX-начало XX в.)?
4. Как проходила организация работы советского и партийного аппарата с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР?
5. Организация работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950-1980 годы.
6. Что означают понятия «жалоба», «заявление», «предложение»?
7. Какие особенности коллективного и индивидуального обращения граждан?

##### **Темы докладов:**

1. Роль челобитья (жалобы) в Киевской Руси.
2. Соборное Уложение (1647 г.) о порядке подачи челобитий.
3. Порядок разрешения дела и виды документов по челобитью в приказном делопроизводстве.
4. Деятельность Екатерины II и Павла I по правовому регулированию подачи жалоб в органы управления.
5. Порядок производства дел по прошениям в соответствии с Манифестом Александра I «Общее учреждение министерств».
6. Упразднение Александром III Комиссии прошений (1884 г.)
7. Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан.

8. Система государственных учреждений Советской России по рассмотрению прошений в начале XX в.
9. Формирование в СССР специальных органов государственно-общественного контроля по приёму жалоб и процедур их рассмотрения в 1917-1980 гг.
10. Международные и национальные нормативно-правовые акты в области обеспечения права граждан на обращение.

***Типовые оценочные материалы по теме 2 «Форма и виды обращений граждан. Процедура рассмотрения обращений граждан»:***

***Вопросы для проведения устного опроса:***

1. Какова классификация обращений в органы власти по содержанию?
2. Какова классификация обращений в органы власти по форме?
3. Какие существуют этапы и сроки рассмотрения обращения?
4. Какие функции выполняет институт обращения граждан?
5. Кто проводит сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением?
6. В чем заключается подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан?
7. Кто направляет уведомление заявителю о ходе работы с обращением?
8. Каковы сроки в работе с обращениями граждан?
9. Какие основания для продления сроков рассмотрения обращений граждан?
10. Что представляют собой электронные обращения?

***Темы докладов:***

1. Особенности рассмотрения анонимных обращений.
2. Основания для отказа в рассмотрении обращения.
3. Особенности рассмотрения обращения, содержащем сведения о подготавливаемом, совершаемом, совершенном правонарушении.

***Типовые оценочные материалы по теме 3 «Работа с устными сообщениями. Прямые линии, горячие линии органов власти. Телефоны доверия»:***

***Вопросы для проведения устного опроса:***

1. Нормативно-правовое регулирование функционирования прямой линии.
2. Нормативно-правовое регулирование функционирования горячей линии.
3. Нормативно-правовое регулирование телефона доверия.
4. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений.
5. Каковы приемы и техники общения с заявителем во время проведения личного приёма?
6. Разрешение конфликтных ситуаций при проведении личного приема.

***Темы докладов:***

1. Алгоритм работы с устными сообщениями граждан.
2. Особенности работы с устными сообщениями граждан.
3. Варианты работы с устными сообщениями граждан, поступившими на «горячую линию» ведомства.
4. Специфика общения по телефону.

***Типовые оценочные материалы по теме 4 «Работа с письменными обращениями»:***

***Вопросы для проведения устного опроса:***

1. Какие существуют особые сроки рассмотрения сообщений?
2. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
3. Нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.

4. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.

**Темы докладов:**

1. Этапы работы с письменным обращением.
2. Требования к оформлению письменного ответа на обращение гражданина.
3. Контроль за исполнением обращений граждан.
4. Особенности работы «Интернет-приемной».
5. Экспертиза ценности обращений граждан.

**Типовые оценочные материалы по теме 5 «Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и хранения документов по обращениям граждан»:**

**Вопросы для проведения устного опроса:**

1. Понятие «контроль за исполнением». Цели и задачи контроля за исполнением.
2. Регламентация контроля за исполнением обращений граждан.
3. Характеристика регистрационных форм (журнальная, карточная, автоматизированная).
4. Организационные формы контроля за исполнением обращений: централизованная, децентрализованная, смешанная.
5. Типовые и индивидуальные сроки исполнения документов.
6. Анализ обращений граждан.
7. Традиционная и автоматизированная технологии контроля за исполнением.

**Темы докладов:**

1. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
2. Передача документов по обращениям граждан на хранение.
3. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения граждан.

Устный опрос готовности по теме лекций, опросы обучающихся проводятся на практических занятиях.

На практические занятия обучающийся должен приходить, имея при себе конспекты лекций и иные пособия по тематике адаптационной дисциплины и активно участвовать в обсуждении поставленных вопросов.

Видами заданий, для самостоятельной работы обучающихся могут быть - для овладения знаниями по программе учебного курса: чтения текста (учебника, дополнительной литературы); конспектирование текста; структурно-логическое (графическое) изображение содержания отдельных тем; работа со словарями и справочниками; ознакомления с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; целевое использование компьютерной техники, интернета, аудио — и видеозаписей и др.).

Проведение практического занятия начинается кратким (5-7 мин.) вступительным словом преподавателя, в котором подчеркивается значение рассматриваемой темы, ее роль и значение для подготовки специалистов таможенного дела. На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя глубоко и всесторонне обсуждают вопросы темы. Для усиления активности обучающихся и закрепления их знаний преподаватель должен привлекать к участию в обсуждении вопросов возможно большее количество обучающихся. Это достигается постановкой дополнительных вопросов, направленных на раскрытие, детализацию различных аспектов основного вопроса, особенно практического опыта, сложных ситуаций. После обсуждения каждого вопроса преподавателю целесообразно давать оценку выступлений, акцентировать внимание на наиболее существенных положениях, проблемах и возможных вариантах их решения.

В конце занятия за глубину освоения материала, преподаватель может поощрить отдельных обучающихся (выставить оценку в журнал).

## **5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**

**5.1. Зачет проводится** с применением следующих методов (средств): Устный опрос по билетам. В каждом билете не менее 2-х вопросов.

Зачет может проводиться на основе компьютерного тестирования в ДОТ или других форм с использованием информационных систем, используемых в институте.

### **5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс ОС-3.1	Применяет методы нормотворческой деятельности по правовому обеспечению безопасности личности и общества и государства	В начале каждого практического занятия (семинара) преподаватель проводит опрос обучающихся на предмет знания терминологии. Правильный ответ (наизусть или близко к тексту) обучающегося оценивается в 1 балл.
ПКс ОС-7.1	Анализирует правовые механизмы для защиты прав и свобод человека и гражданина	Обучающиеся отвечают на вопросы согласно плану практического занятия. Преподаватель спрашивает желающих либо сам назначает отвечающего. Докладчик (группа докладчиков), используя презентационные материалы, раскрывает выбранную тему доклада. Правильный, полный ответ обучающийся оценивается до 3 баллов. Доклад, полностью раскрывающий тему, сопровождаемый презентационными материалами, доведённый в течение установленного регламента (не более 10 минут), оценивается до 5 баллов.

### **Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации Рекомендуемые вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачету)**

#### **Вопросы для подготовки к зачёту:**

1. Появление письменных обращений частных лиц.
2. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков»
3. Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.
4. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.
5. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.
6. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.
7. Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и

челобитников и порядку движения документов, вопросы, решаемые Сенатами, коллегиями.

8. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.
9. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
10. Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.
11. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
12. Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
13. Классификация обращений граждан.
14. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.
15. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.
16. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию.
17. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.
18. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.
19. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.
20. Этика приема граждан.
21. Порядок приема и первичной обработки и регистрация обращений граждан.
22. Организация информационно-справочной работы по обращениям.
23. Контроль за исполнением обращений.
24. Особенности организация работы с обращениями депутатов.
25. Особенности работы «Интернет-приемной».
26. Значение аналитической работы с обращениями граждан.
27. Методика анализа и обобщения.
28. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.
29. Общие правила формирования дел.
30. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Экспертиза ценности обращений граждан.

### 5.3. Показатели и критерии оценивания текущих и промежуточных форм контроля

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Устный опрос	Корректность и полнота ответов	Полный, развернутый, обоснованный ответ – 3 балла. Правильный, но неполный ответ – 1 балл. Неверный ответ – 0 баллов.
Доклад	Полнота доклада, оформление презентации и соответствие регламенту	Доклад, раскрывающий тему и оформленный в соответствии с требованиями СЗИУ РАНХИГС – 5 баллов. Доклад, раскрывающий тему, но и оформленный в соответствии с установленными требованиями, либо не соответствующий регламенту – 2 балла. Доклад, не раскрывающий тему - 0 баллов.

#### **5.4. Шкала перевода оценки из многобалльной системы в зачет**

##### **Критерии оценки ответа на вопросы на зачёте:**

«Зачтено» ставится в том случае, если студент продемонстрирует знание основных понятий, относящихся к изучаемой дисциплине, правильно ответить, по крайней мере, на один дополнительный вопрос, в состоянии выполнить практическое действия. Ответ должен быть логичным и последовательным, либо студент способен уточнить содержание ответа

«Не зачтено» ставится в том случае, если студент не демонстрирует знание основных понятий, относящихся к изучаемой дисциплине, не отвечает ни на один дополнительный вопрос, и изложение ответа на вопрос не последовательное и не логичное. При этом, студент не в состоянии выполнить практическое действия.

51–100 баллов - зачет

0–50 баллов – незачет

##### ***Шкала оценивания.***

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. № 306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

40 баллов - на промежуточную аттестацию

40 баллов - на работу на практических занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

#### **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

При подготовке к лекционным занятиям студенту следует ознакомиться с учебно-тематическим планом изучаемой учебной дисциплины, а также с Календарным планом прохождения соответствующего курса - с тем, чтобы иметь возможность вспомнить уже пройденный материал данного курса и на этой основе подготовиться к восприятию новой информации, следуя логике изложения.

В процессе изучения учебного материала студент ведет свой конспект лекций, делая записи, касающиеся основных тезисов лектора. Это могут быть исходные проблемы и вопросы, ключевые понятия и их определения, важнейшие положения и выводы, существенные оценки и т. д.

На практических занятиях студент может задать вопросы преподавателю по

содержанию изученного материала, уточняя и уясняя для себя теоретические моменты, которые остались ему непонятными.

Систематическая самостоятельная работа студента играет основную роль в освоении дисциплины. Самостоятельная работа студента, прежде всего, подразумевает изучение им учебной и научной литературы, рекомендуемой рабочей программой дисциплины и программой курса

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **7.1 Основная литература**

1. Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.Ю. Кабашов .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2016 .— 312 с. — Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/246416>
2. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04736-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 58 — URL: <https://urait.ru/bcode/492969/p.58>.
3. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
4. Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации».
5. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
6. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
7. Федеральный закон от 22 декабря 2008 г. № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
9. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
10. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».
11. Федеральный закон от 23 июня 2016 г. № 183-ФЗ «Об общих принципах организации и деятельности общественных палат субъектов Российской Федерации».
12. Указ Президента РФ от 4 марта 2013 г. № 183 «О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами Российской Федерации с использованием Интернет ресурса “Российская общественная инициатива».
13. Бондарчук, Р. Ч. Комментарий ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (постатейный) / Р.Ч. Бондарчук, Е.В. Прокопьев. — М.: Юстицинформ, 2007.

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Кузнецов, С. Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: учеб. пособие для студентов / С. Л. Кузнецов; под ред. Т. В. Кузнецовой. — М.: МЭИ, 2010. — 232 с.

2. Организация работы с документами: учебник / под ред. В. А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2003 – 592 с.
3. Бобылева, М.П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному / М. П. Бобылева. — Москва: Термика, 2010.
4. Бойко, Э.В. Компьютеризация кадрового делопроизводства / Э. В. Бойко. — Москва: Управление персоналом, 2008.
5. Доронина, Л.А. Организация и технология документационного обеспечения управления: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л.А. Доронина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019.
6. Делопроизводство в органах власти и местного самоуправления. Новые обязательные правила: практическое пособие / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов. — Москва: Омега-Л, 2007.
7. Крылова, И.Ю. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие / И.Ю. Крылова. — Санкт-Петербург: Питер, 2007.
8. Крюкова, Н.П. Документирование управленческой деятельности: учебное пособие / Н.П. Крюкова. — Москва: ИНФРА-М, 2014.
9. Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник для бакалавров / И. Н. Кузнецов. — Москва: Издательство Юрайт, 2014."
10. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа: учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15217-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

### ***7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация***

1. "Всеобщая декларация прав человека" (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948).
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации».
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
5. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
6. Федеральный закон от 22 декабря 2008 г. № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».
7. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
8. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
9. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».
10. Федеральный закон от 23 июня 2016 г. № 183-ФЗ «Об общих принципах организации и деятельности общественных палат субъектов Российской Федерации».
11. Указ Президента РФ от 4 марта 2013 г. № 183 «О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами Российской Федерации с использованием Интернет ресурса "Российская общественная инициатива».

12. Бондарчук, Р. Ч. Комментарий ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (постатейный) / Р.Ч. Бондарчук, Е.В. Прокопьев. — М.: Юстицинформ, 2007.

#### **7.4. Интернет-ресурсы**

Доступ к подписным электронным информационным ресурсам осуществляется с любого рабочего места СЗИУ по локальной сети, а также с любого компьютера или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, через сайт научной библиотеки СЗИУ <http://mwapa.spb.ru/> по индивидуальному логину и паролю.

Русскоязычные ресурсы: - учебники, учебные пособия, монографии, сборники статей, практикумы, статьи из периодических изданий из электронно-библиотечных систем: (ЭБС) Айбукс; (ЭБС) Лань; (ЭБС) ЮРАЙТ; (ЭБС) Book.ru; (ЭБС) IPRbook.- East View Information Services, Inc. (Ист-Вью) - статьи из периодических изданий (журналы, газеты) по общественным и гуманитарным наукам.

- Электронная библиотека ИД «Гребенников» - научно-практические статьи по финансам, менеджменту, маркетингу, логистике, управлению персоналом.

Англоязычные ресурсы: EBSCO Discovery +A-to-Z. Система поиска по электронной подписке института; Ebook Central – Полнотекстовая база данных электронных книг по всем отраслям знаний; Springer Link - полнотекстовые политематические базы академических книг; WILEY - более 1600 монографий и сборников по юриспруденции, криминологии, экономике, финансам и др.; Cambridge University Press – полнотекстовые издания; EBSCO Publishing - мультидисциплинарные и тематические базы данных научных журналов; Emerald eJournals Premier - электронное собрание рецензируемых журналов; SAGE Premier – база рецензируемых полнотекстовых электронных журналов; Springer Link - полнотекстовые политематические базы академических журналов; WILEY - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей; Архивы НЭИКОН - полные тексты научных журналов до 2012 года авторитетных издательств: Annual Reviews, Cambridge University Press, Oxford University Press, Sage Publications, Taylor & Francis

#### **7.5. Иные источники**

<http://archives.rumethodics/> – сайт Федерального архивного агентства.

<http://e.sekretariat.ru/> – сайт электронной версии журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера».

<http://www.delo-press.ru> – сайт журнала «Делопроизводство и документооборот на предприятии».

<http://www.funnycong.ru/> – Делопроизводство (сайт материалов).

<http://www.kadrovik-praktik.ru> – сайт материалов по кадровому делопроизводству.

<http://www.profiz.ru/sr/> – сайт журнала «Секретарь-референт».

<http://www.sekretariat.ru/forum/forum1/topic781/messages> – PRO - Делопроизводство и СЭД (портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней).

<http://www.sekretarskoe-delo.ru> – сайт журнала «Секретарское дело».

<http://www.top-personal.ru/officeworks> – сайт журнала «Делопроизводство».

### **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций; Ramus – для моделирования бизнес-процессов. Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов)

Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы)

Системы дистанционного обучения. В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии, способы и методы формирования компетенций:

- лекционные занятия проводятся с использованием интерактивных методик обучения в форме лекции-беседы, лекции с разбором микроситуаций, лекций с интенсивной обратной связью, лекции-конференции и др.;

- при проведении практических занятий используются такие интерактивные методики как, ролевые и деловые игры, выполнение творческих заданий, работа в малых группах, дискуссии и другие.

- внеаудиторная работа с использованием правовой системы Консультант Плюс в целях оптимизации поиска нормативно-правовых актов.

*Компьютерные технологии и программные продукты*, необходимые для сбора и систематизации информации, разработки планов и т.д. Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы). Кроме вышеперечисленных ресурсов, используются следующие информационные справочные системы: <http://uristy.ucoz.ru/>; <http://www.garant.ru/>; <http://www.kodeks.ru/> и другие.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов