

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к703) Гражданское,
предпринимательское и транспортное
право

Филянина И.М., канд.
социол. наук, доцент



24.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Организация и документирование работы с обращениями граждан :
лабораторный практикум**

46.03.02 Документоведение и архивоведение

Составитель(и): д.ю.н., профессор, Дерюга А.Н.

Обсуждена на заседании кафедры: (к703) Гражданское, предпринимательское и транспортное
право

Протокол от 20.05.2022г. № 9

Обсуждена на заседании методической комиссии учебно-структурного подразделения: Протокол от 24.05.2022г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры (к703) Гражданское, предпринимательское и транспортное право

Протокол от __ ____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой Филянина И.М., канд. социол. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к703) Гражданское, предпринимательское и транспортное право

Протокол от __ ____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой Филянина И.М., канд. социол. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к703) Гражданское, предпринимательское и транспортное право

Протокол от __ ____ 2025 г. № __
Зав. кафедрой Филянина И.М., канд. социол. наук, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к703) Гражданское, предпринимательское и транспортное право

Протокол от __ ____ 2026 г. № __
Зав. кафедрой Филянина И.М., канд. социол. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Организация и документирование работы с обращениями граждан : лабораторный практикум

разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2020 № 1343

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах:
в том числе:		экзамены (курс) 3
контактная работа	16	контрольных работ 3 курс (1)
самостоятельная работа	109	
часов на контроль	9	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Лекции	8	8	8	8
Лабораторные	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Консультации	10	10	10	10
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	26	26	26	26
Сам. работа	109	109	109	109
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Нормативно-правовое регулирование обращений граждан; письменные, устные, электронные обращение граждан; этапы организации работы с обращениями граждан: получение, регистрация, передача на исполнение, подготовка ответа, передача в архив; аналитическая работа; регистрационно-учётные формы; организация личного приёма граждан; организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.В.02.06
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы правовых знаний и права человека
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Трудовое право

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Знать:

Виды ресурсов и ограничений для решения профессиональных задач; основные методы оценки разных способов решения задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.

Уметь:

Проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, ко-торые необходимо решить для ее достижения; анализировать альтер-нативные варианты для достижения намеченных результатов; использо-вать нормативно-правовую доку-ментацию в сфере профессиональ-ной деятельности.

Владеть:

Методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки потребности в ресурсах, продол-жительности и стоимости проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Нормативно-правовое регулирование обращений граждан; письменные, устные, электронные обращение граждан; /Лек/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.2	этапы организации работы с обращениями граждан: получение, регистрация, передача на исполнение, подготовка ответа, передача в архив; /Лек/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	аналитическая работа; регистрационно-учётные формы; /Лек/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.4	организация личного приёма граждан; организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан. /Лек/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.5	Нормативно-правовое регулирование обращений граждан; письменные, устные, электронные обращения граждан; /Пр/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.6	ЛР № 1 "Обращения граждан: нормативное регулирование"; ЛР № 2 "Этапы организации работы с обращениями граждан" /Лаб/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	2	ситуационный анализ
1.7	этапы организации работы с обращениями граждан: получение, регистрация, передача на исполнение, подготовка ответа, передача в архив; аналитическая работа; регистрационно-учётные формы; организация личного приёма граждан; организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан. /Пр/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	ЛР № 3 "Личный приём граждан"; ЛР № 4 "Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан" /Лаб/	3	2	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	2	ситуационный анализ
1.9	консультации по темам занятий, по проведению лабораторных работ, по подготовке к текущей и промежуточной аттестации /Конс/	3	10	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.10	подготовка по формам текущего контроля; изучение лекционного материала и теоретических источников по темам курса; подготовка к лабораторным работам и отчетам по ЛР /Ср/	3	38	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.11	подготовка контрольной работы, внесение исправлений и подготовка к защите /Ср/	3	55	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.12	подготовка к текущей и промежуточной аттестации, включая тестирование /Ср/	3	16	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.13	подготовка к экзамену /Экзамен/	3	9	УК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Россинский Б. В., Старилов Ю. Н.	Административное право: Учебник для вузов	Москва: ООО "Юридическое издательство Норма", 2017, http://znanium.com/go.php?id=760335
Л1.2	Филянина И.М., Нелюбова С.Н.	Правовое регулирование ограничения доступа к архивным документам персонального характера: моногр.	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2017,
6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Филянина И.М.	Система органов государственной власти: учеб. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2012,
Л2.2	Конин Н.М.	Административное право. Практикум: учеб.-практ. пособие для бакалавров	Москва: Юрайт, 2014,
Л2.3	Филянина И.М.	Конституционно-правовой статус личности: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016,
Л2.4	Филянина И.М.	Конституционно-правовой статус личности: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016,
6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Филянина И.М.	Система органов государственной власти в субъектах Российской Федерации (на примере Хабаровского края): метод. указания по подготовке к семинар. занятиям, экзамену и выполнению реферата	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2011,
Л3.2	Филянина И.М.	Конституционно-правовой статус личности: метод. указ. по подготовке к семинар. занятиям, выполнению курсовой работы	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2017,
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)			
Э1	Электронный каталог НТБ		http://ntb.festu.khv.ru/
Э2	Электронная библиотека журналов		http://elibrary.ru
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)			
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
Total Commander - Файловый менеджер, лиц. LO9-2108, б/с			
Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380			
Free Conference Call (свободная лицензия)			
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС			
АСТ тест - Комплекс программ для создания банков тестовых заданий, организации и проведения сеансов тестирования, лиц. АСТ.РМ.А096.Л08018.04, дог.372			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем			
Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru			

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
3243	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. "Межкафедральный вычислительный центр"	тематические плакаты, экран, мультимедиапроектор, компьютеры, комплект мебели
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

Аудитория	Назначение	Оснащение
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
249	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3230	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	ноутбук, интерактивная доска, учебная пластиковая доска, проектор, аудиосистема, комплект учебной мебели
3217	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели, учебная пластиковая доска, проектор

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа обучающихся должна быть организована с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Основной формой контроля за самостоятельной работой студентов являются практические занятия, а также еженедельные консультации преподавателя. Работа по подготовке к семинарским занятиям включает работу над предлагаемыми вопросами и заданиями к темам заданий.

При подготовке к семинару целесообразно готовить конспекты. В них должен быть изложен материал, которым студент может воспользоваться во время проведения семинара. Можно иметь на семинаре нормативные акты, в частности, Конституцию РФ, Гражданский кодекс Российской Федерации, иные НПА в бумажном или электронном виде. При подготовке к семинару студент должен обратить внимание на ключевые вопросы, которые приведены в плане семинара. Необходимо сформировать свою точку зрения по каждому из предложенных вопросов.

Основные формы текущего контроля знаний: опросы, коллоквиум, тестирование.

Опросы (письменные/устные) по категориальному аппарату, для чего студентам необходимо усвоить основные понятия (термины).

Коллоквиумы проводятся по различным темам после предварительной подготовки студентов.

Тестирование может проводиться по отдельным темам курса и по всей дисциплине в виде итогового теста.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов.

При подведении итогов самостоятельной работы преподавателем основное внимание уделяется разбору и оценке лучших работ, анализу недостатков. По предложению преподавателя студент может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических занятиях, после чего группе предлагается обсуждение проблемных вопросов в формате круглого стола.

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы.

Тематика контрольных работ: (УК-2)

1. Нормативно-правовое регулирование обращений граждан.
2. Письменные, устные, электронные обращение граждан.
3. Этапы организации работы с обращениями граждан: получение, регистрация, передача на исполнение, подготовка ответа, передача в архив.
4. Аналитическая работа с обращениями граждан.
5. Регистрационно-учётные формы обращений граждан.
6. Организация личного приёма граждан.
7. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.

Методические рекомендации по подготовке к лабораторным работам.

Каждая лабораторная работа выполняется в компьютерном классе Межкафедрального компьютерного центра (ауд. 3243) под непосредственным руководством преподавателя. Техническую часть сопровождает техник компьютерного класса.

Обязательным условием является подключение класса к Интернету.

Каждая лабораторная работа предусматривает:

- постановку цели и задачи работы;
- изучение методических рекомендаций по выполнению работы;
- освоение теоретического материала и нормативных основ;
- подготовку отчета и защиту работы.

Выполнение первой лабораторной работы предваряется прохождением инструктажа, которым преподаватель знакомит обучающихся с правилами проведения лабораторных работ и требованиями, которые необходимо соблюдать при

нахождении в компьютерном классе.

Каждая из предусмотренных лабораторных работ должна быть зачтена преподавателем и только в этом случае обучающийся допускается к промежуточной аттестации по предмету. Информация о зачтенных лабораторных работах обучающихся отражается в журнале преподавателя и фиксируется проставляемым рейтинговым баллом.

Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации (экзамен)

Для подготовки к аттестации студент должен внимательно ознакомиться с перечнем вопросов, вынесенных на экзамен, изучить лекционные конспекты, рекомендуемую основную и дополнительную литературу. Необходимо обратиться к планам семинарских занятий, формам промежуточного контроля знаний, чтобы вспомнить и систематизировать пройденный учебный материал. Целесообразно сделать краткий план ответа по каждому вопросу, сопроводив его, при необходимости, ссылками на нормативные акты и конкретные нормы.

Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов по дисциплине производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для освоения дисциплины будут использованы лекционные аудитории, оснащенные досками для письма, мультимедийное оборудование: проектор, проекционный экран. Для проведения семинарских (практических) занятий - мультимедийное оборудование: проектор, проекционный экран.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория: мультимедийное оборудование, источники питания для индивидуальных технических средств;
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров): мультимедийное оборудование;
- аудитория для самостоятельной работы: стандартные рабочие места с персональными компьютерами.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрено обслуживание по межбиблиотечному абонементу (МБА) с Хабаровской краевой специализированной библиотекой для слепых. По запросу пользователей НТБ инвалидов по зрению, осуществляется информационно-библиотечное обслуживание, доставка и выдача для работы в читальном зале книг в специализированных форматах для слепых.

Разработка при необходимости индивидуальных учебных планов и индивидуальных графиков обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Обучающиеся инвалиды, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.

Под индивидуальной работой подразумеваются две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету становятся важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При составлении индивидуального графика обучения необходимо предусмотреть различные варианты проведения занятий: в академической группе и индивидуально, на дому с использованием дистанционных образовательных технологий.

Дисциплина реализуется с применением ДОТ