

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



30.05.2023

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 05.05.2023г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

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

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к703) Гражданское, предпринимательское и транспортное право

Протокол от __ ____ 2027 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
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	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 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	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	аналитическая работа; регистрационно-учётные формы; /Лек/	3	2	УК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 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	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.5	Нормативно-правовое регулирование обращений граждан; письменные, устные, электронные обращение граждан; /Пр/	3	2	УК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 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	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	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	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	ЛП № 3 "Личный прием граждан"; ЛР № 4 "Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан" /Лаб/	3	2	УК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	ситуационный анализ
1.9	консультации по темам занятий, по проведению лабораторных работ, по подготовке к текущей и промежуточной аттестации /Конс/	3	10	УК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 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	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.11	подготовка контрольной работы, внесение исправлений и подготовка к защите /Ср/	3	55	УК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.12	подготовка к текущей и промежуточной аттестации, включая тестирование /Ср/	3	16	УК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.13	подготовка к экзамену /Экзамен/	3	9	УК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 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	Братановский С. Н., Остапец О. Г.	Конституционное право Российской Федерации: учебник	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567503

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Филянина И.М.	Конституционно-правовой статус личности: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2016,
Л2.2	Филянина И.М., Нелюбова С.Н.	Правовое регулирование ограничения доступа к архивным документам персонального характера: моногр.	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2017,

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Филянина И.М.	Конституционно-правовой статус личности: метод. указ. по подготовке к семинар. занятиям, выполнению курсовой работы	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2017,

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.2	Филянина И.М.	Конституционное право: метод. указания по подготовке к семинарским занятиям, выполнению и защите курсовой работы	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2022,
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, промежуточной аттестации и для лабораторных работ. "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.
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