

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Технологии работы с обращениями и запросами граждан

Код модуля
1160395

Модуль
Коммуникативные технологии в государственном
и муниципальном управлении

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Зайцева Екатерина Васильевна	кандидат социологических наук, доцент	Доцент	теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления

Согласовано:

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

Авторы:

- **Зайцева Екатерина Васильевна, Доцент, теории, методологии и правового обеспечения государственного и муниципального управления**

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Технологии работы с обращениями и запросами граждан

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Технологии работы с обращениями и запросами граждан

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-4 -Способен к использованию в профессиональной деятельности информационно-коммуникационных технологий, государственных и муниципальных информационных систем, применению технологий электронного правительства	З-1 - Понимать основы информационно-коммуникационного обеспечения государственного и муниципального управления З-2 - Объяснять теорию и методологию электронного правительства и информационного общества З-3 - Понимать специфику функционирования электронного, открытого и цифрового правительства в РФ З-4 - Описывать основные государственные и муниципальные	Домашняя работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>информационные системы и ресурсы, цифровые платформы</p> <p>П-1 - Навыками анализа информационно-коммуникационного обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>П-2 - Методами и приемами информационно-коммуникационного сопровождения профессиональной деятельности</p> <p>П-3 - Навыками использования ресурсов и технологий электронного, открытого и цифрового правительства в профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Разрабатывать обоснованные предложения по развитию и сопровождению информационно-коммуникационного обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>У-3 - Применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>У-4 - Использовать государственные и муниципальные информационные системы и цифровые платформы в профессиональной деятельности</p>	
<p>ПК-6 -Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями,</p>	<p>З-1 - Понимать основы информационной политики в органах государственной власти и местного самоуправления</p> <p>З-2 - Объяснять теории и методологию межсекторального взаимодействия</p> <p>П-5 - Современными технологиями организации</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

институтами гражданского общества, средствами массовой информации	межсекторального взаимодействия У-1 - Разрабатывать обоснованные предложения по развитию и сопровождению информационного обеспечения органов публичной власти, межсекторального взаимодействия в современном обществе У-4 - Быть способным к осуществлению регулярного взаимодействия с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации от лица органов публичной власти	
---	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	4	60
<i>конспект литературных источников</i>	8	40
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	8	60
<i>академическая активность на занятиях</i>	17	40
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям –		

Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения

	обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практически/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан. 2. Сфера действия ФЗ№59 и виды отношений, на которые он распространяется. 3. Права граждан при направлении обращения. 4. Организация работы с обращениями граждан. 5. Технология работы с обращениями граждан. 6. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства. 7. Организация личного приема граждан. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан и оборудованию приемной. 8. Сроки рассмотрения обращений граждан. 9. Технологии работы с отдельными обращениями граждан. 10. Применение современных информационных технологий в организации работы с обращениями граждан. Особенности работы на ресурсе ССТУ.РФ. 11. Права граждан при направлении запроса и использовании информации. 12. Этика приема граждан. 13. Сфера действия ФЗ№8 и виды отношений, на которые он распространяется. 14. Основные принципы работы с запросами граждан. 15. Права граждан при направлении запроса и использовании информации. 16. Особенности систематизации текстов обращений и запросов на этапе прочтения и деления на группы. 17. Основные документы, регламентирующие работу с обращениями и запросами граждан в органе власти.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. 1. Сфера действия ФЗ-59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

2. Основные принципы работы с запросами граждан.

Примерные задания

Постройте схему, отражающую содержание ФЗ №59.

Отразите специфику работу по форме и видам, раскройте работу с отдельными обращениями.

Отразите специфику работу с запросами граждан.
LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства

2. Технологии работы с отдельными обращениями граждан.

Примерные задания

Составьте схему делопроизводственных мероприятий по работе с обращениями граждан в органе власти

Заполните таблицу "Рассмотрение отдельных обращений граждан"

Рассмотрение отдельных обращений		
Специфика	Срок	Действие
В письменном обращении не указаны фамилия или почтовый адрес заявителя		
В обращении обжалуется судебное решение		
Текст обращения не поддается прочтению		
Текст обращения не позволяет определить суть		
В обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в сети «Интернет»		
Если ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую законом, тайну		
Обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи		
Переписка по вопросу прекращена		

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Развитие делопроизводства по обращениям граждан в России в XVI – XIX вв. 2. Эволюция развития работы с обращениями граждан и ее законодательного регулирования. 3. Делопроизводство по обращениям граждан в советский период. 4. Современное законодательство РФ, регулирующее работу по обращениям граждан. 5. Понятие и классификация обращений граждан. Содержание и особенности предложения, заявления, жалобы. 6. Конституционное право обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления. 7. Основные принципы работы с обращениями граждан. 8. Особенности, необходимые элементы письменного обращения граждан. 9. Общая характеристика технологии работы с обращениями граждан. 10. Поступление обращений

граждан и их регистрация. 11. Прием и первичная обработка обращений граждан. 12. Рассмотрение обращений руководством. Подготовка проекта ответа на обращение. 13. Контроль за исполнением обращений граждан. 14. Информационно-справочная работа по обращениям граждан. Текущее (оперативное) хранение обращений. 15. Анализ обращений граждан. Подготовка и передача обращений в архив организации. 16. Исполнение архивами организаций запросов граждан и организаций социально-правового характера. 17. Организация личного приема граждан. Оборудование приемной. 18. Организация личного приема. Определение места и времени приема, информирование об этом граждан. 19. Особенности ведения приема граждан руководителем. Вынесение решения по вопросам, поставленным в ходе личного приема. 20. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. 21. Сроки регистрации, рассмотрения, переадресации обращений граждан. 22. Особенности рассмотрения отдельных обращений граждан: судебные решения. 23. Особенности рассмотрения отдельных обращений граждан: судебные решения: анонимные обращения, обращения, не поддающиеся прочтению, обращения без сути. 24. Особенности рассмотрения отдельных обращений граждан содержащего вопрос: ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в сети Интернет; на который неоднократно давались письменные ответы. 25. Особенности рассмотрения отдельных обращений граждан, на которые не могут даваться ответы и причины снятия подобных ограничений. 26. Права граждан при рассмотрении обращения. 27. Специфика составления текстов ответов на обращения граждан. 28. Виды ответственности за нарушения в работе с обращениями граждан. 29. Этика приема граждан. 30. Организация работы с обращениями (запросами) депутатов. 31. Основной понятийный аппарат, используемый для работы с запросами граждан. 32. Сфера действия ФЗ№8 и виды отношений, на которые он распространяется. 33. Основные принципы работы с запросами граждан. 34. Способы обеспечения доступа и формы предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. 35. Права граждан при направлении запроса и использовании информации. 36. Организация доступа к информации, основные требования для его обеспечения, в том числе в Интернет. 37. Обнародование информации: формы, особенности. 38. Содержание информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемая в сети Интернет и порядок отнесения информации к общедоступной информации. 39. Особенности присутствия граждан на заседаниях коллегиальных государственных органов и коллегиальных органов местного самоуправления и коллегиальных заседаниях ОГВ иМС 40. Особенности размещения информации и ознакомления о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления в помещениях этих органов. 41. Запрос информации: особенности, необходимые элементы письменного запроса граждан. 42. Сроки регистрации, рассмотрения запроса и отсрочки ответа на него. 43. Особенности работы с запросами: если запрос не относится к деятельности органа власти: технология работы. 44. Порядок предоставления информации: отказ в предоставлении информации, ответ в случае запроса информации, размещенной в сети Интернет, информация относится к информации ограниченного доступа. 45. Случаи, когда информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления не предоставляется. 46. Бесплатная и платная основа предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. 47. Виды ответственности за нарушения в работе с обращениями граждан. 48. Контроль и надзор за обеспечением доступа к информации о

деятельности государственных органов и органов местного самоуправления 49. Специфика составления текстов ответов на запросы граждан. 50. Меры по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления. 51. Мероприятия по рассмотрению запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по справочным телефонам государственных органов и органов местного самоуправления. 52. Особенности работы на ресурсе ССТУ.РФ. 53. Учет, систематизация и обобщение запросов авторов на этапе их приема, регистрации и рассмотрения. 54. Систематизация текстов обращений и запросов на этапе прочтения и деления на группы. 55. Систематизация, учет, регистрация и рассмотрение запросов и электронных сообщений. 56. Основные документы, регламентирующие работу с обращениями и запросами граждан в органе власти. 57. Функционирование терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», размещенных в зданиях соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления. 58. Оперативные выезды и организация работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования. 59. Работа с личными запросами граждан, в государственные органы и органы местного самоуправления. 60. 12 декабря - общероссийский день приема граждан, особенности проведения.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Формирование социально-значимых ценностей	учебно-исследовательская, научно-исследовательская целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология повышения коммуникативной компетентности Технология самостоятельной работы	ПК-4	П-2	Домашняя работа Контрольная работа