

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Технологии работы с обращениями и запросами граждан

Код модуля
1158201

Модуль
Технологии администрирования в
муниципальном и государственном 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
		Научный доклад/доклад	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 П-1 - Навыками анализа информационно-коммуникационного обеспечения органов государственной власти и местного самоуправления П-2 - Методами и приемами информационно-коммуникационного сопровождения	Контрольная работа Лекции Научный доклад/доклад Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>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-2 - Использовать информационные ресурсы для анализа эффективности деятельности органов публичной власти</p> <p>У-3 - Применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	
<p>ПК-6 -Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>	<p>З-1 - Понимать основы информационной политики в органах государственной власти и местного самоуправления</p> <p>П-3 - Методами и приемами разработки информационных материалов для СМИ и других целевых аудиторий</p> <p>П-4 - Методами и приемами антикризисных коммуникаций</p> <p>У-1 - Разрабатывать обоснованные предложения по развитию и сопровождению информационного обеспечения органов публичной власти, межсекторального взаимодействия в современном обществе</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Лекции</p> <p>Научный доклад/доклад</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

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>	4,5	40
<i>конспект</i>	4,8	60
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>	4,12	20
<i>научные доклады</i>	4,15	40
<i>активность на занятиях</i>	4,16	40
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
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– 0.6		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – 0.4		

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	Шкала оценивания	
		Традиционная характеристика уровня	Качественная характеристика уровня

	(выполненное оценочное задание)			
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. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

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. Сфера действия ФЗ-59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
2. Организация работы с обращениями граждан.
3. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства.
4. 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.

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

Отразите специфику работу с запросами граждан.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Технологии работы с отдельными обращениями граждан.

Примерные задания

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		

Заполните таблицу "Рассмотрение отдельных обращений граждан"
LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Научный доклад/доклад

Примерный перечень тем

Примерные задания

- 1) Проведение общероссийского дня приема граждан.
- 2) Организация и проведение оперативных выездов мобильной приемной Президента в субъекты Российской Федерации и муниципальные образования.
- 3) Работа терминалов «Электронной приемной Президента Российской Федерации», размещенных в зданиях государственных органов, органов МСУ.
- 4) Особенности технологий систематизации, учета, регистрации и рассмотрения запросов и электронных сообщений.
- 5) Технологии работы на ресурсе ССТУ.РФ.
- 6) Подготовка к личному приему граждан в органе власти.
- 7) Анализ информации об обращениях граждан, поступивших в адрес Губернатора Свердловской области и в Правительство Свердловской области.
- 8) Как обратиться к Губернатору Свердловской области и в Правительство Свердловской области?
- 9) Рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан.
- 10) Общение с «трудными» посетителями, типы конфликтных личностей.

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
Профессиональное воспитание	учебно-исследовательская, научно-исследовательская	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности Технология самостоятельной работы	ПК-6	П-3 П-4	Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен