

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

---

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

На заседании кафедры экономики и  
управления социально-  
экономическими системами  
Протокол № \_10\_ от \_25.05.2023\_

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор  
Авдашкевич С.В.  
28.06.2023

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан
Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль):	«Документоведение и документационное обеспечение управления»
Уровень высшего образования:	бакалавриат
Программа:	Прикладного бакалавриата
Форма обучения:	заочная
Разработчики:	Кандидат социологических наук, доцент Черных А. Б.

### 1. Цели и задачи дисциплины:

*Цель дисциплины:* углубление теоретической подготовки и формирование у студента целостного представления об исторических и современных аспектах технологии делопроизводства и организации работы по заявлениям, обращениям и жалобам граждан.

*Задачи дисциплины:*

- формирование знаний о законодательном, организационно-правовом и нормативно-методическом регулировании порядка работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления;
- формирование представлений о специфике организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти, на предприятиях, в организациях и учреждениях;
- формирование знаний об истории и трансформации форм и методов работы с обращениями граждан в России;
- формирование представлений о зарождении и развитии отечественного делопроизводства по обращениям граждан;
- выработка умения организации работы с обращениями граждан на всех технологических этапах прохождения документов;
- формирование умения проектирования локальных нормативных документов, регламентирующих порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан;
- формирование умений и навыков использования средств современных информационных технологий при работе с обращениями граждан;
- овладение навыками практической работы с обращениями граждан;
- формирование навыков переписки с различными учреждениями в процессе работы по обращению.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции
ПК-19	способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки
ПК-21	владением навыками составления описей дел, подготовки дел к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив
ПК-26	владением навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел

Планируемые результаты обучения:

Код компетенции	Основные признаки освоения		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-19	классификацию управленческой документации, в том числе состав и особенности применения информационно-справочных документов и организации деловой переписки; способы и средства документирования; лингвистические особенности электронных документных текстов; фонетические, грамматические и	использовать официальные и нормативные документы, регламентирующие подготовку управленческих документов и ведение деловой переписки; использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки; лично разрабатывать основные документы	способами оптимизации деловой переписки; способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, деловую переписку, электронные коммуникации; навыками анализа различных служебных документов с точки зрения соблюдения языковых норм,

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

	лексические структуры устной и письменной речи иностранного языка в объеме, необходимом для профессионального общения; рациональную технологию приема и прохождения обращений граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления; методику контроля за сроками исполнения обращений граждан; организационно-правовые основы работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления; методологию и социально-психологические основы работы с обращениями граждан.	управления; анализировать тексты с точки зрения достоверности, достаточности, актуальности изложения материала; оценивать тексты различных служебных документов с точки зрения соблюдения языковых, стилистических и этических норм; использовать русский язык как средство делового общения; участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью; осуществлять организационное и документационное сопровождение работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления; осуществлять консультационную и разъяснительную работу в рамках проведения приема граждан по личным вопросам, в процессе работы с обращениями граждан;	составления логической схемы текста, оценивания правильности композиции, выбора оптимального способа изложения материала; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста профессиональной направленности; способностью подготовки справочно-поисковых систем; навыками организации и проведения работы по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления (в том числе, навыки ведения личного приема и переписки с заявителем, переписки иного с должностными лицами и организациями, навыки работы с документами при работе с обращениями граждан).
ПК-21	научные подходы к составлению описей дел, подготовки дел к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив; методику экспертизы ценности документов всех документов, образующихся в составе документального фонда организации со сроками хранения «постоянно», «временно», «по личному составу», с пометкой ЭПК; правила составления и ведения справочно-поисковых систем (научно-справочного аппарата), учетных документов; основные элементы и этапы логистического процесса организации хранения документов; технологию работы с делопроизводственными документами архивов и с архивными документами (классификацию, каталогизацию, фондирование, учет, хранение, организацию исследовательской работы);	составлять описи дел, подготавливать дела к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив; организовывать логистический процесс, осуществлять все виды работ по обеспечению сохранности документов, реализуемые в государственных, частных, муниципальных и ведомственных архивах; разрабатывать эффективные технологические схемы логистического процесса организации хранения документов с использованием современных систем, способов обработки и хранения документов; выполнять технологические виды работ по документационному обеспечению управления и архивному делу на базе использования новейших информационных технологий;	навыками передачи документов на хранение в Архивный фонд Российской Федерации; навыками составления, оформления и согласования описей документов, передаваемых на постоянное хранение в государственный или муниципальный архив, составления и ведения справочно-поисковых систем (научно-справочного аппарата), учетных документов; навыками передачи документов на хранение в архив любого типа и вида; навыками обеспечения передачи на хранение особо ценных документов и исключения возможности их утери; навыками передачи документов на хранение организации-аутсорсеру; технологией разработки эффективных технологических схем логистического процесса организации хранения документов с использованием современных систем, способов обработки и хранения документов.
ПК-26	закономерности развития доку-	оперативно реагировать на	методами оптимизации доку-

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

	мента и систем документации; комплекс технологических операций по учёту, рациональному размещению, выдаче во временное пользование и контроля наличия документов; современные технологии организации документооборота; методику разработки номенклатуры дел в условной организации;	изменения в законодательстве в сфере документационного обеспечения управления; эффективно и качественно выполнять технологические операции обработки, учета, хранения и передачи документов в архив; разрабатывать технологические схемы рационального документооборота с использованием специального программного обеспечения и способов обработки, учета, и хранения служебных документов; использовать номенклатуру дел в оперативном хранении и ведомственном архиве;	ментооборота в электронном и традиционном видах; -навыками разработки оперограмм, маршрутно-технологических карт движения документов с целью оптимизации документооборота; методикой осуществления технологических операций по обработке документов; технологией разработки номенклатуры дел.
--	---	---	---

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» входит в Блок 1 «Дисциплины (модуля)» (Вариативная часть) образовательной программы высшего образования по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение направленность (профиль) «Документоведение и документационное обеспечение управления».

*При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые формируются в процессе изучения следующих дисциплин (практик):*

Документоведение, Организация секретарского обслуживания, Документная лингвистика, Стилистика и литературное редактирование, Редактирование служебных документов, Дело-производство в кадровой службе, Организация и технология документационного обеспечения управления

*Знания, умения и навыки, приобретенные в процессе изучения данной дисциплины, будут использованы обучающимся при изучении дисциплин (практик):*

Производственная практика: технологическая практика, Производственная практика: преддипломная практика

### 4. Объем дисциплины

*Заочная форма обучения:*

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		5
<b>Аудиторные занятия (АЗ):</b>	20	20
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	8	8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	12	12
<b>Самостоятельная работа студента (СР)</b>	181	181
В том числе:		
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	181	181
<b>Контроль самостоятельной работы (КСР)</b>	6	6
<b>Контактная работа (КоР)</b>	26	26
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		Экзамен

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

<b>Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)</b>	9	9
<b>Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ</b>	216/6	216/6

\* - подготовка к аудиторным занятиям.

## 5. Содержание дисциплины

Заочная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка*
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	5	2	0	0	22	4
2	Порядок ведения делопроизводства по предложениям и жалобам граждан в дореволюционный и советский период	5	2	0	0	23	4
3	Технология работы с обращениями на современном этапе	5	0	2	0	23	4
4	Процедура рассмотрения обращений граждан	5	0	2	0	23	4
5	Организация и проведение личного приема граждан	5	0	2	0	23	4
6	Специфика делопроизводства по обращениям граждан в органах законодательной, исполнительной и судебной власти	5	2	2	0	23	4
7	Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях	5	2	2	0	23	2
8	Современные автоматизированные системы и Интернет-технологии по работе с обращениями граждан	5	0	2	0	23	2
Итого:			8	12	0	181	28

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия обучающихся, курсовая работа	Компетенции	Оценочное средство текущего контроля
1	2	3	4
Тема 1: Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях. Значение Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. Административные регламенты деятельности государственных органов власти. Инструкции по работе с обращениями на разных уровнях власти. <b>Практические занятия/Самостоятельная работа: -</b>	ПК-19 ПК-21 ПК-26	Контрольная работа №1
Тема 2: Порядок ведения делопроизводства по предложениям и жалобам граждан в дореволюционный и со-	Этапы дореволюционного периода делопроизводства по обращениям. Виды обращений в период приказного делопроизводства. Правила составления и оформления «просительных бумаг» в период министерского делопроизводства. Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930е го-	ПК-19 ПК-21 ПК-26	Контрольная работа №1

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

ветский период	ды. Установление персональной ответственности за организацию делопроизводства по обращениям граждан в 1930е годы. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990е годы. Закрепление права гражданина направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам в Декларации прав и свобод человека и гражданина от 22 ноября 1991 г. и в Конституции Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г. <b>Практические занятия/Самостоятельная работа: - Лабораторная работа: -</b>		
Тема 3: Технология работы с обращениями на современном этапе	Ведение делопроизводства по обращениям на современном этапе. Определение понятия «обращение гражданина», классификация обращений граждан. Право граждан на обращение и получение письменного ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. Требования к письменному обращению. Реквизиты жалоб, заявлений, предложений. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам. Информационно-справочная работа по обращениям. Обработка результатов решения вопросов, поставленных в обращении. Сроки исполнения документов данной категории. Текущее хранение обращений. Периодический анализ работы с жалобами, заявлениями, предложениями. Аналитические обзоры, оформление справок. Систематизация, экспертиза ценности документов (в том числе обращений и ответов на них). Подготовка и передача обращений в архив. Оформление дел с обращениями. <b>Практические занятия/Самостоятельная работа: Технология работы с обращениями на современном этапе Лабораторная работа: -</b>	ПК-19 ПК-21 ПК-26	Контрольная работа №1
Тема 4: Процедура рассмотрения обращений граждан	Приём 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 заявителя о ходе работы с обращением. Организация контроля за проведением работы в связи с рассмотрением обращений граждан. Контроль сроков в работе с обращениями граждан. Продление сроков рассмотрения обращений. Подготовка ответа гражданину, снятие обращения с контроля. <b>Практические занятия/Самостоятельная работа: Организация делопроизводства при работе с обращениями граждан. Лабораторная работа: -</b>	ПК-19 ПК-21 ПК-26	Контрольная работа №1 Коллоквиум №1
Тема 5: Организация и проведение личного приема граждан	Порядок работы при проведении личного приёма: основные действия, стадии. Документирование личного приема граждан. Внесение содержания устного обращения в карточку личного приема. Приёмы и техники общения с заявителем во время проведения личного приёма. Поведение в конфликтных ситуациях, возникающих при проведении личного приёма. Возмещение принесенных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений. <b>Практические занятия/Самостоятельная работа: Проведение личного приема по обращениям граждан. Лабораторная работа: -</b>	ПК-19 ПК-21 ПК-26	Контрольная работа №1 Коллоквиум №2
Тема 6: Специфика делопроизводства по обращениям	Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Регламент Государственной Думы. Инструк-	ПК-19; ПК-21; ПК-26	Контрольная работа №1 Коллоквиум

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

граждан в органах законодательной, исполнительной и судебной власти	<p>ция по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. 01 ноября 2006 г.). Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы. Направление на рассмотрение жалоб, заявлений, предложений, сообщение о результатах рассмотрения заявителем. Централизованный учет и регистрация письменных обращений. Порядок вскрытия конвертов (пакетов). Значение «Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» для разработки конкретных инструкций по обращениям граждан организаций, учреждений. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в министерствах, ведомствах, агентствах, комитетах. Законодательное регулирование работы с письменными обращениями в судах. Порядок документирования рассмотрения заявлений, жалоб, предложений.</p> <p><b>Практические занятия/Самостоятельная работа:</b> Особенности работы с обращениями, поступившими от органов исполнительной власти, Верховного Суда, Совета Судей РФ, депутатов Государственной Думы. Документы с грифом «лично».</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>		№3
Тема 7: Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях	<p>Законодательные и нормативные акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в архивных учреждениях. Понятия «запрос», «социально-правовой запрос». Тематика обращений граждан в архивы (о трудовом стаже, размере заработной платы, состоянии здоровья, награждении, присвоении званий, получения образования, применения репрессий, актах гражданского состояния и др.). Оформление архивных справок, архивных копий, архивных выписок. Анализ и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений в архивных учреждениях.</p> <p><b>Практические занятия/Самостоятельная работа:</b> Формирование, оформление и хранение дел.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>	ПК-19 ПК-21 ПК-26	Контрольная работа №1
Тема 8: Современные автоматизированные системы и Интернет-технологии по работе с обращениями граждан	<p>Возможности автоматизированных информационных систем по работе с обращениями граждан. Современные информационные технологии и системы в работе с обращениями граждан. Принципы разработки и использования. Развитие телекоммуникационных систем в области работы с обращениями. Электронные обращения. Использование сети Интернет в целях оптимизации работы с обращениями граждан и сокращения времени обработки запросов.</p> <p><b>Практические занятия/Самостоятельная работа:</b> Организация работы с электронными обращениями на примере организации.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>	ПК-19 ПК-21 ПК-26	Контрольная работа №1
Курсовая работа	Не предусмотрено учебным планом		

## 6. Формы проведения занятий

При реализации дисциплины применяются инновационные формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества.

*Заочная форма обучения:*

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
-------	---	-------------	--------------	--------------------------

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

1	Процедура рассмотрения обращений граждан: организация делопроизводства при работе с обращениями граждан.	Пр	2	Беседа
2	Современные автоматизированные системы и Интернет-технологии по работе с обращениями граждан	Пр	2	Дискуссия

## 7. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

## 8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 261 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15901-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510237>

2. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / В. А. Ачкасова [и др.] ; под редакцией В. А. Ачкасовой, И. А. Быкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494288>

3. Фирсов, М. В. Технология социальной работы : учебник и практикум для вузов / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 557 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01364-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488870>

*Дополнительная литература:*

1. Кононова, Л. И. Технология социальной работы : учебник для бакалавров / Л. И. Кононова, Е. И. Холостова ; ответственные редакторы Л. И. Кононова, Е. И. Холостова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 503 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2076-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509168>

2. Шаходанова, О. Ю. Организация государственных учреждений России : учебное пособие для вузов / О. Ю. Шаходанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12447-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496290>

3. Связи с общественностью в органах власти : учебник для вузов / М. М. Васильева [и др.] ; под редакцией М. М. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 432 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14228-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489016>

## 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение

Дополнительно при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются:

1. LMS Moodle
2. Вебинарная платформа



## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](https://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru/>. - Текст: электронный
4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [agch.neicon.ru](http://agch.neicon.ru). - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс] : федеральный образовательный портал : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
9. ФОМ-MEDIA [Электронный ресурс] : проект фонда "Общественное мнение" : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://fom.ru>. - Текст: электронный
10. [Delo-pro.ru](https://delo-pro.ru/) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://delo-pro.ru/>. - Текст: электронный
11. PRO-делопроизводство [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.sekretariat.ru/>. - Текст: электронный

## **11. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованные: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенного специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской.

Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением.

При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучаю-

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

---

щегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному порталу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением. Авторизация на информационно-образовательном портале Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля).

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

## 12. Оценочные материалы по дисциплине

### 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

*Заочная форма обучения:*

Код компетенции	Название дисциплины	Форма Промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап Формирования компетенции
ПК-19	Документоведение	зачет	1	1
ПК-19	Документоведение	экзамен	1	1
ПК-19	Организация секретарского обслуживания	экзамен	3	2
ПК-19	Документная лингвистика	экзамен	3	2
ПК-19	Стилистика и литературное редактирование	экзамен	3	2
ПК-19	Редактирование служебных документов	экзамен	4	3
ПК-19	Организация работы с обращениями граждан	экзамен	5	4
ПК-19	Организация и документирование деятельности муниципальных органов	экзамен	5	4
ПК-19	Производственная практика: технологическая практика	зачет с оценкой	5	4
ПК-19	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	4
ПК-21	Делопроизводство в кадровой службе	зачет	4	1
ПК-21	Организация работы с обращениями граждан	экзамен	5	2
ПК-21	Организация и документирование деятельности муниципальных органов	экзамен	5	2
ПК-21	Производственная практика: технологическая практика	зачет с оценкой	5	2
ПК-21	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	2
ПК-26	Организация и технология документационного обеспечения управления	зачет	2	1
ПК-26	Организация и технология документационного обеспечения управления	экзамен	2	1
ПК-26	Организация секретарского обслуживания	экзамен	3	2
ПК-26	Редактирование служебных документов	экзамен	4	3
ПК-26	Организация работы с обращениями граждан	экзамен	5	4
ПК-26	Организация и документирование деятельности муниципальных органов	экзамен	5	4
ПК-26	Производственная практика: технологическая практика	зачет с оценкой	5	4
ПК-26	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	4

### 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения дисциплины, описание шкал оценивания

#### 2.1 Текущий контроль

#### КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная письменная аналитическая работа студента, которая способствует закреплению и систематизации знаний по одной или нескольким темам дисциплины. Цель контрольной работы – получить специальные знания и продемонстрировать навыки их практического применения.

Контрольная работа оценивается по следующим показателям:

1. Выполнение работы в полном объеме и без ошибок;

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

2. Зрелая, творческая, полностью самостоятельная работа;

3. Выполнение работы в соответствии с требованиями к оформлению.

#### Критерии оценивания контрольной работы

Полное, правильное и обоснованное решение; полностью самостоятельная работа; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	10 баллов
Решение в целом правильное и обоснованное, но допущены незначительные ошибки либо решение является неполным, допускается незначительная подсказка со стороны преподавателя; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	8 баллов
Решение содержит обоснование, ход рассуждений в целом верный, но при этом допущены существенные ошибки, студент продемонстрировал недостаточное умение правильно применять знания, полученные в процессе изучения дисциплины, либо работа выполнена при существенной помощи преподавателя; работа выполнена с некоторыми нарушениями требований к оформлению	6 баллов
Отсутствует решение задачи, либо отсутствует обоснование решения, либо решение содержит обоснование, но допущены грубые ошибки, приведшие к абсолютно неверной квалификации; работа выполнена без учета требований к оформлению	0 баллов

#### Шкала оценивания контрольной работы

Баллы в БРС Университета	10	8	6	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

#### КОЛЛОКВИУМ

Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.

Коллоквиум оценивается по следующим показателям:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала;
2. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания;
3. Владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;
4. Владение профессиональной терминологией;
5. Полный конспект лекционных материалов.

#### Критерии оценивания коллоквиума

Студент полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию и символику; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.	20 баллов
Ответ студента имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.	15 баллов
Студент неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.	10 баллов
Студент обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.	0 баллов

#### Шкала оценивания коллоквиума

Баллы в БРС Университета	20	15	10	0
--------------------------	----	----	----	---

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

<b>Уровень сформированности компетенции</b>	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы
---	------------	---------	-----------	-----------------

### 2.2 Курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 2.3 Промежуточная аттестация в форме зачета

Не предусмотрено учебным планом

### 2.4 Промежуточная аттестация в форме экзамена

Экзамен проводится в устной или письменной форме. Процедура проведения экзамена изложена в «Положении о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации и балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов».

**Экзамен, проводимый в устной форме,** оценивается по следующим показателям:

1. Знание программного материала (теоретические вопросы/ ситуационные задачи);
2. Владение терминологией;
3. Представление о междисциплинарных связях;
4. Умение анализировать;
5. Последовательное и логичное изложение материала, стиль, грамотность;
6. Ответы на дополнительные вопросы экзаменатора (решение задач повышенной сложности).

### Критерии оценивания экзамена, проводимого в устной форме

Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме рабочей программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; Свободно владеет терминологией в рамках дисциплины; Имеет представление о междисциплинарных связях; Умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; Самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы экзаменационного билета; Четко формирует ответы на дополнительные вопросы или решает задачи повышенной сложности.	30 баллов
Студент владеет знаниями и умениями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); Владеет терминологией в рамках дисциплины; Имеет представление о междисциплинарных связях; Не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; Самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; Умеет решать средней сложности задачи или не отвечает на вопросы повышенной сложности	24 балла
Студент владеет обязательным объемом знаний по дисциплине; Путается в терминологии в рамках дисциплины; Не умеет анализировать; Проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; В процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов; Способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом знаний	18 баллов
Студент не освоил обязательного минимума знаний дисциплины, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.	0

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом

<b>Баллы в БРС Университета</b>	30	24	18	0
<b>Уровень сформированности компетенции</b>	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

<b>Баллы по дисциплине*</b>	60 и менее		61-73		74-90		91-100
<b>Итоговая оценка по дисциплине*</b>	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
<b>Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня</b>	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

\*Оценка, полученная студентом за промежуточную аттестацию, выставляется с учетом баллов, полученных за текущий контроль (сумма баллов за экзамен и текущий контроль).

### 2.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, сформированных дисциплиной

После выполнения студентом всех видов оценочных средств, указанных в рабочей программе дисциплины, производится оценка уровня сформированности компетенций по дисциплине:

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции	Основные признаки освоения компетенций		
		Знать	Уметь	Владеть
ПК-19	Пороговый	теоретические основы документоведения и архивоведения; правила организации работы с документами в службе делопроизводства; историю становления и развития порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды; правила организации работы с документами (этап составления проекта документа); лингвистические основы документной коммуникации; -принципы стандартизации документных текстов;	обеспечивать рациональный документооборот в организации; взаимодействовать с другими службами организации; рационально распределять документы между исполнителями в целях сокращения цикла управления; оценивать содержание документов управления и давать рекомендации по сокращению избыточности информации; определять жанр документа; структурировать текст документа; составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документов; унифицировать тексты документов;	основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками самостоятельной работы с различными источниками информации; навыками унифицирования текстов документов; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения управления и архивного дела; навыками оценки важности и срочности отдельных документов управления, принимать меры по соблюдению установленных сроков их исполнения.

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

	Высокий	<p>нормативно-методические материалы по документированию управленческой деятельности; закономерности развития документа; структуру документа; характеристику и состав унифицированных систем документации; правила составления и оформления управленческих документов; историю формирования государственных структур, обеспечивающих координацию и единый порядок организации и документирования работы с обращениями граждан в России в XVI – начале XXI вв.; языковые уровни и параметры документного текста; нормативные и методические документы, регламентирующие документационное обеспечение работы с обращениями граждан в Российской Федерации;</p>	<p>составлять управленческие документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документа; оформлять управленческие документы в соответствии с требованиями государственных стандартов; обрабатывать документы на всех этапах их движения; составлять и оформлять организационно-распорядительные документы; работать с правовыми базами данных;</p>	<p>навыками унифицирования и проектирования форм документов; правилами подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки; навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа; навыками внедрения унифицированных форм документов.</p>
	Повышенный	<p>классификацию управленческой документации, в том числе состав и особенности применения информационно-справочных документов и организации деловой переписки; способы и средства документирования; лингвистические особенности электронных документных текстов; фонетические, грамматические и лексические структуры устной и письменной речи иностранного языка в объеме, необходимом для профессионального общения; рациональную технологию приема и прохождения обращений граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления; методику контроля за сроками исполнения обращений граждан; организационно-правовые основы работы с обращениями граждан в органах государственной</p>	<p>использовать официальные и нормативные документы, регламентирующие подготовку управленческих документов и ведение деловой переписки; использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки; лично разрабатывать основные документы управления; анализировать тексты с точки зрения достоверности, достаточности, актуальности изложения материала; оценивать тексты различных служебных документов с точки зрения соблюдения языковых, стилистических и этических норм; использовать русский язык как средство делового общения; участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью; осуществлять организационное и документационное сопровождение работы с обращениями граждан в органах государ-</p>	<p>способами оптимизации деловой переписки; способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, деловую переписку, электронные коммуникации; навыками анализа различных служебных документов с точки зрения соблюдения языковых норм, составления логической схемы текста, оценивания правильности композиции, выбора оптимального способа изложения материала; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста профессиональной направленности; способностью подготовки справочно-поисковых систем; навыками организации и проведения работы по обращениям граждан в органах государственной власти и местного самоуправления (в том числе, навыки ведения личного приёма и</p>

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

		власти и местного самоуправления; методологию и социально-психологические основы работы с обращениями граждан.	ственной власти и местного самоуправления; осуществлять консультационную и разъяснительную работу в рамках проведения приёма граждан по личным вопросам, в процессе работы с обращениями граждан;	переписки с заявителем, переписки иного с должностными лицами и организациями, навыки работы с документами при работе с обращениями граждан).
ПК-21	Пороговый	понятие «учет архивных документов» и «научно-справочный аппарат к учетным документам», состав учетных форм; состав и содержание работ по технической обработке документов для сдачи в архив; требования к содержанию и оформлению описи дел, основные правила подготовки дел к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив;	применять архивоведческие нормы на стадии документационного обеспечения управления, в архивах организаций, в государственных и муниципальных архивах; составлять описи дел; анализировать порядок подготовки документов и дел к сдаче на архивное хранение; применять правила организации учета, комплектования документального фонда организации при работе с основными элементами описи; составлять и вести справочно-поисковые системы (научно-справочного аппарата), учетные документы; применять правила описания документов;	общим представлением о принципах, методах и порядке процедуры подготовки документов и дел к сдаче в архив и составления описей; навыками подготовки документов и дел к передаче в архив и составления описей; методикой работы с основными элементами описи.
	Высокий	методику оформления описи дел, правила подготовки дел к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив; методику отбора документов по номенклатуре дел для включения в описи управленческих документов; порядок создания, правила работы и ведение архива организации;	применять основные правила подготовки дел к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив при решении соответствующих практико-ориентированных заданий; работать с научно-справочным аппаратом архива и современными информационно-поисковыми системами; работать с информацией на уровне единицы хранения: описательная статья, итоговая запись, лист – заверитель, справочный аппарат к описи; оставлять и вести справочно-поисковые системы (научно-справочного аппарата), учетные документы;	навыками составления описей дел, подготовки дел к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив; навыками работы с архивными материалами на разных стадиях существования документов (классификация, каталогизация, фондирование, учет, хранение, организация исследовательской работы); навыками составления, оформления и согласования всех видов описей документов, подлежащих постоянному и временному хранению, навыками составления и ведения справочно-поисковых систем (научно-справочного аппарата), учетных документов.



46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

	Повышенный	<p>научные подходы к составлению описей дел, подготовки дел к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив; методику экспертизы ценности документов всех документов, образующихся в составе документального фонда организации со сроками хранения «постоянно», «временно», «по личному составу», с пометкой ЭПК; правила составления</p> <p>и ведения справочно-поисковых систем (научно-справочного аппарата), учетных документов;</p> <p>-основные элементы и этапы логистического процесса организации хранения документов; технологию работы с делопроизводственными документами архивов и с архивными документами (классификацию, каталогизацию, фондирование, учет, хранение, организацию исследовательской работы);</p>	<p>составлять описи дел, подготавливать дела к передаче в архив организации, государственный или муниципальный архив; организовывать логистический процесс, осуществлять все виды работ по обеспечению сохранности документов, реализуемые в государственных, частных, муниципальных и ведомственных архивах; разрабатывать эффективные технологические схемы логистического процесса организации хранения документов с использованием современных систем, способов обработки и хранения документов; выполнять технологические виды работ по документационному обеспечению управления и архивному делу на базе использования новейших информационных технологий;</p>	<p>навыками передачи документов на хранение в Архивный фонд Российской Федерации; навыками составления, оформления и согласования описей документов, передаваемых на постоянное хранение в государственный или муниципальный архив, составления и ведения справочно-поисковых систем (научно-справочного аппарата), учетных документов; навыками передачи документов на хранение в архив любого типа и вида; навыками обеспечения передачи на хранение особо ценных документов и исключения возможности их утери; навыками передачи документов на хранение организации-аутсорсеру; технологией разработки эффективных технологических схем логистического процесса организации хранения документов с использованием современных систем, способов обработки и хранения документов.</p>
ПК-26	Пороговый	<p>нормативно-методические документы, регламентирующие правила составления номенклатуры дел в организации; типы и виды перечней документов; состав и структуру документопотоков; основные правила организации работы с документами на всех этапах их обработки; основные правила систематизации документов на основе номенклатуры дел;</p>	<p>осуществлять элементарные операции по регистрации и обработки входящих, исходящих и внутренних документов с использованием компьютерных технологий; определять сроки хранения документов по типовым и ведомственным перечням организовывать обработку документов в соответствии с правилами; составлять классификационные справочники, номенклатуру дел; -использовать официальные и нормативные документы, регламентирующие обработку документов на всех этапах документооборота, а также систематизацию, составление номенклатуры дел;</p>	<p>технологиями обработки и хранения документов; подготовки дел к передаче в архив организации; первичными навыками работы с документами на всех этапах, навыками составления и использования номенклатуры дел в своей практической деятельности; навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.</p>

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

	Высокий	последовательность и содержание технологических операций по обработке документов; рациональную технологию приема, прохождения, подготовки и отправки документов в традиционных и электронных системах документационного обеспечения управления; -методические основы разработки, использования и хранения номенклатуры дел в любых организационных структурах;	-применять основные требования законодательных и нормативных документов к составлению и оформлению служебной документации открытого документооборота; рационально определять этапы организации работы с документами в организации, предприятии; разрабатывать и оформлять локальные номенклатуры дел; осуществлять все технологические операции по учету, хранению, защите и передаче документов в организации;	навыками разработки номенклатуры дел в условной организации; навыками рациональной организации документопотоков в организации; навыками создания локальных нормативных актов, регламентирующих процедуры и правила документирования, работы с документами, организации их хранения, комплектования, учета и использования.
	Повышенный	закономерности развития документа и систем документации; комплекс технологических операций по учёту, рациональному размещению, выдаче во временное пользование и контролю наличия документов; современные технологии организации документооборота; методику разработки номенклатуры дел в условной организации;	оперативно реагировать на изменения в законодательстве в сфере документационного обеспечения управления; эффективно и качественно выполнять технологические операции обработки, учета, хранения и передачи документов в архив; -разрабатывать технологические схемы рационального документооборота с использованием специального программного обеспечения и способов обработки, учета, и хранения служебных документов; использовать номенклатуру дел в оперативном хранении и ведомственном архиве;	методами оптимизации документооборота в электронном и традиционном видах; навыками разработки операционных, маршрутно-технологических карт движения документов с целью оптимизации документооборота; методикой осуществления технологических операций по обработке документов; технологией разработки номенклатуры дел.

### 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

**Методика формирования оценки по дисциплине.** Успеваемость студента оценивается в баллах и состоит из:

- суммы баллов за выполнение заданий текущего контроля (обучающийся может получить в сумме не более 70 баллов);

- баллов за посещаемость (не более 10 баллов);

- баллов за активность на занятиях (занятия в интерактивной форме – п. 6. Формы проведения занятий), выполнение дополнительных заданий и пр. по усмотрению преподавателя, ведущего дисциплину – премиальные баллы (не более 20 баллов).

Полученные итоговые баллы по дисциплине переводятся в оценку по традиционной пятибалльной шкале оценивания и по 100-балльной шкале оценок Европейской системы перевода и накопления баллов (ECTS) в соответствии с таблицами, представленными в п.Таблицами. 1, 2.

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Оценки в пятибалльной шкале выставляются в ведомости и зачетные книжки, в 100-балльной – в ведомости.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета (Положение «О текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации и балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов», Положение «Об оценочных средствах», Положение «О контроле самостоятельности выполнения письменных работ обучающимися университета с использованием системы «Антиплагиат ВУЗ» и др.).

Уровень сформированности компетенции № 1 (№ N) определяется перечнем оценочных средств:

Оценочное средство (в том числе экзамен, зачет с оценкой при наличии)	Уровень сформированности компетенции*			Средний уровень сформированности компетенций по каждому оценочному средству
	Студент №1	...	Студент № N	
.....	.....			
<b>Итоговый уровень:</b>	.....			

\* пороговый, высокий или повышенный

Итоговый (общий/средний) уровень рассчитывается как среднее арифметическое с округлением в сторону более высокого уровня.

Далее делается вывод об общем уровне освоения компетенций студентами в ходе изучения дисциплины:

#### Оценочный лист по дисциплине

ФИО студента	Уровень сформированности компетенций								
	Общекультурные компетенции			Общепрофессиональные компетенции			Компетенции по видам деятельности		
	№ 1	№ N	Уровень сформированности общекультурных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности общепрофессиональных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности компетенций по виду деятельности № 1
Студент № 1									
Студент № 2									
.....									

**4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

#### Контрольная работа №1

1. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI–XVII вв.

2. Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями.
3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в.).
4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.).
5. Организация работы советского и партийного аппарата с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР.
6. Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950–1980-е годы
7. Приём и регистрация обращений на разных уровнях власти.
8. Сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением на разных уровнях власти.
9. Подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан.
10. Передача обращения по подведомственности.
11. Организация контроля за проведением работы в связи с рассмотрением обращений граждан на разных уровнях власти.
12. Подготовка ответа гражданину, снятие обращения с контроля на разных уровнях власти.
13. Организация делопроизводства при работе с обращениями граждан на разных уровнях власти.
14. Современные информационные технологии и системы в работе с обращениями граждан на разных уровнях власти.
15. Порядок формирования подачи челобитий в правовой системе Киевской Руси.
16. Формирование права челобитья царю в Московском государстве XVI – XVII вв.
17. История Челобитного приказа в XVI – XVII вв.
18. Приказная система делопроизводства по челобитиям в Московском государстве XVI – XVII вв.
19. Роль площадных подъячих в подготовке челобитий на имя царя в XVI – XVII вв.
20. Особенности столбцовой формы делопроизводства в Московском царстве по челобитьям.
21. Порядок рассмотрения челобитий в Боярской Думе в XVI – XVII вв.
22. Виды и структура текста челобитных в Московском царстве XVI – XVII вв.
23. Порядок оформления и подачи челобитий в царствование Петра I.
24. Генерал-рекетмейстер и его роль по контролю рассмотрения челобитий на имя царя в органах управления Российской империи XVIII в.
25. Деятельность Екатерины II по совершенствованию порядка подачи и рассмотрения прошений на высочайшее имя центральными и губернскими органами управления.
26. Царь Павел I и его деятельность по рассмотрению прошений подданных Российской империи.
27. Роль и значение Комиссии прошений в системе органов государственного управления первой половины XIX в.
28. Порядок рассмотрения прошений и жалоб в министерской системе делопроизводства XIX в.
29. Деятельность Николая I по упрощению производства дел по прошениям и жалобам в губернских учреждениях первой половины XIX в.

30. Влияние реформ царя Александра II в 1860-х гг. на расширение возможности подачи прошений в губернские и земские органы управления.
31. Судебная реформа 1864 г. и судьба Комиссии прошений.
32. Система государственных учреждений для рассмотрения прошений и жалоб в России в начале XX в.
33. Формирование государственных органов по рассмотрению жалоб трудящихся в первые годы советской власти.
34. Деятельность бюро жалоб при органах рабоче-крестьянской инспекции по рассмотрению обращений трудящихся СССР в 1930-е гг.
35. Государственные контрольные органы СССР по рассмотрению жалоб трудящихся в 1940 – 1980 гг.
36. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968 г.) для совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан.
37. Развитие нормативной базы СССР по порядку рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и организации делопроизводства этой работы в 1970 – 1980-е гг.
38. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращение.
39. Формирование в 1990-х гг. новых правовых механизмов для защиты гражданами Российской Федерации своих законных интересов с помощью обращений.
40. Особенности рассмотрения обращений граждан в федеральном законодательстве (1994 – 2005 гг.).
41. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: концепция, структура и правовые механизмы реализации.
42. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
43. Этапы организации и документирования работы с обращениями граждан в организации.
44. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.
45. Порядок документирования работы по организации личного приема граждан и рассмотрения устных обращений граждан.
46. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан в организации.
47. Сроки рассмотрения обращений граждан и технология контроля сроков исполнения поручений по обращениям граждан.
48. Требования ГОСТ Р 6.30 – 2003 к оформлению и подписанию ответов по обращениям граждан.
49. Организация хранения материалов по рассмотрению обращений граждан в организации.
50. Информационно-аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

#### **Коллоквиум №1**

1. Организация делопроизводства при работе с обращениями граждан;
2. Передача обращения по подведомственности.

#### **Коллоквиум №2**

1. Проведение личного приема по обращениям граждан;
2. приёма. Поведение в конфликтных ситуациях, возникающих при проведении личного приёма.

#### **Коллоквиум №3**

1. Законодательное регулирование работы с письменными обращениями в судах;
2. Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы.

### **Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Развитие делопроизводства по обращениям граждан в России в XVI – XIX вв.
2. Делопроизводство по обращениям граждан в советский период.
3. Современное законодательство РФ, регулирующее работу по обращениям граждан.
4. Отраслевое законодательство по работе с обращениями граждан.
5. Классификация обращений граждан.
6. Общая характеристика технологии работы с обращениями граждан.
7. Прием и первичная обработка обращений граждан.
8. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам.
9. Рассмотрение обращений руководством. Подготовка проекта ответа на обращение.
10. Контроль за исполнением обращений граждан.
11. Информационно-справочная работа по обращениям граждан.
12. Текущее (оперативное) хранение обращений.
13. Подготовка и передача обращений в архив организации.
14. Исполнение архивами организаций запросов граждан и организаций социально-правового характера.
15. Организация личного приема граждан.
16. Организация работы с обращениями депутатов.
17. Виды обращений граждан в государственные органы, учреждения и организации и особенности контроля за их исполнением.
18. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
19. Операции по приему, регистрации, контролю исполнения, принятию решений по обращениям граждан.
20. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
21. Обобщение, анализ и использование данных о работе с обращениями граждан в аппарате управления.
22. Формы и методы совершенствования работы с обращениями граждан в органах государственной власти и управления, в общественных организациях.
23. Основные задачи службы ДООУ по организации работы с обращениями граждан, ее особенности.
24. Технология работы с устными обращениями граждан.
25. Формирование обращений граждан в дела.
26. Технология работы с устными обращениями граждан.
27. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина.
28. Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, гражданско-правовая).
29. Онлайн рассмотрение обращений граждан.
30. Работа с обращениями граждан по фактам коррупции.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену**

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.04.01 Организация работы с обращениями граждан

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

---

1. Составьте классификацию обращений граждан.
2. Составьте алгоритм подготовки и передачи обращений в архив организации.
3. Опишите процесс рассмотрения обращений руководством. Подготовьте проекта ответа на обращение.
4. Рассмотрите и проанализируйте процесс онлайн рассмотрения обращений граждан.
5. Изучите сроки рассмотрения обращений граждан и рассмотрите технологию контроля сроков исполнения поручений по обращениям граждан.
6. Проведите сравнительный анализ приёма и регистрации обращений на разных уровнях власти.
7. Изучите и проанализируйте порядок рассмотрения челобитий в Боярской Думе в XVI – XVII вв.
8. Рассмотрите требования ГОСТ Р 6.30 – 2003 к оформлению и подписанию ответов по обращениям граждан. Продемонстрируйте свои навыки при составлении такого документа.
9. Проведите анализ конституции Российской Федерации о праве граждан на обращение.
10. Проанализируйте и составьте последовательность организации личного приема граждан.