

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

Историко-архивный институт

Факультет документоведения и технотронных архивов

Кафедра документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление и код подготовки - 46.03.02 Документоведение и архивоведение

**Направленность (профиль) - Аудиовизуальные, научно-технические и
экономические архивы**

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Организация работы с обращениями граждан

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

К.и.н., доцент кафедры документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов

Л.Р. Париева

.....

Ответственный редактор

Канд. ист. наук, доцент Ю.М. Кукарина

.....

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры ДАиНТА

№ 01 от 30 08 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю)

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

2. Структура дисциплины (модуля)

3. Содержание дисциплины (модуля)

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

I. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины – подготовить выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу с обращениями граждан в организациях различной организационно-правовой формы собственности.

Задачи дисциплины состоят в следующем:

- Изучить законодательное регулирование и особенности работы с обращениями в различные исторические периоды.
- Изучить законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в организациях РФ.
- Изучить организацию и технологию работы с обращениями граждан от момента их получения до передачи в архив.
- Освоить организацию личного приема граждан.
- Сформировать основные профессиональные навыки в области работы с обращениями граждан.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенций	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-29	Способность создавать и вести системы документационного обеспечения в организации на базе новейших технологий	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические подходы и основные принципы и методы подготовки управленческих документов, технологий работы с документами, систематизации документов в течение календарного года и организации их архивного хранения; - регламентацию вопросов документирования и работы с документами в нормативно-правовых актах; - порядок использования методических документов при разработке локальных актов организаций, регулирующих документационное обеспечение управления. - методику разработки табеля форм документов и альбома форм (шаблонов) документов для организации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать комплекс организационных документов по организации документационного обеспечения управления; - разрабатывать табель форм документов и

		альбома форм (шаблонов) документов для организации. Владеть: теоретическими основами системы документационного обеспечения управления.
ПК-32	Знание законодательной и нормативно-методической базы информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способность ориентироваться в правовой базе смежных областей	Знать: -основные нормы российского законодательства в области информационно - документационного обеспечения управления и архивного дела; -основы законодательства в смежных областях деятельности; Уметь: -самостоятельно применять в практической деятельности нормы российского законодательства в области информационно - документационного обеспечения управления и архивного дела; -ориентироваться в правовой базе смежных областей. Владеть: -умением применять нормы российского законодательства в области информационно - документационного обеспечения управления и архивного дела; -умением применять основы законодательства в смежных областях деятельности в практической деятельности; - -тенденциями развития законодательства, международной и национальной стандартизации в сфере ДОУ и смежных областях
ПК-33	знание основ трудового законодательства	Знать: -основные нормы российского трудового законодательства; Уметь: -самостоятельно применять в практической деятельности нормы российского трудового законодательства; Владеть: -умением применять нормы российского трудового законодательства; -тенденциями развития трудового законодательства.
ПК-34	соблюдение правил и норм охраны труда	Знать: -основные правила и нормы охраны труда; Уметь: -соблюдать правила и нормы охраны труда; Владеть: -умением соблюдать правила и нормы

		охраны труда.
ПК-35	знание требования к организации секретарского обслуживания	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные функции секретаря; -правила, телефонных переговоров, ведения приема посетителей, подготовки командировок руководителя и др. -порядок подготовки и проведения конференстных мероприятий (совещаний, заседаний, конференций и др.) <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -обеспечивать работу приемной руководителя; -планировать рабочее время руководителя; -организовывать передачу распоряжений руководителя по уровням управления; -вести контроль за сроками исполнения поручений руководителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации управленческих процессов; -планирования рабочего времени; -работы с документацией.
ПК-36	знание требований к организации кадрового делопроизводства и документированию трудовых отношений, хранению документов по личному составу	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные требования к организации кадрового делопроизводства; -порядок документирования трудовых отношений; -порядок хранения документов по личному составу. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять на практике правила организации кадрового делопроизводства; -оформлять документы по личному составу; -организовывать хранение документов по личному составу; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации кадрового делопроизводства; -навыками применения правил хранения документов по личному составу.
ПК-37	Владением принципами, методами и нормами организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы, методы и нормы организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять принципы, методы и нормы организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения на

	происхождения	практике Владеть: - принципами, методами и нормами организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения.
ПК-38	Владение навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	Знать: - принципы и методы работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа; Уметь: - применять навыки работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа, на практике; Владеть: -навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа.

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Организация работы с обращениями граждан» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Документоведение», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя».

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Делопроизводство в органах местного самоуправления», «Регулирование ДОУ в административных регламентах».

2. Структура дисциплины (модуля)

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

(2017 год набора)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з. е., 144 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 56 ч., самостоятельная работа обучающихся 88 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
	<i>Раздел 1. Ведение.</i>	5	2					8	<i>Собеседование</i>
	<i>Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.</i>	5	6	4				16	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской федерации.</i>	5	6	6				16	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан</i>	5	6	8				16	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан</i>	5	4	8				16	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	5	4	6				8	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>

	Зачет с оценкой	5						8	итоговая контрольная работа
	Итого:		28	28				88	

**Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения
(2018 год набора)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 з. е., 216 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 84 ч., самостоятельная работа обучающихся 132 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
	Раздел 1. Ведение.	5	2					16	Собеседование
	Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.	5	6					16	Опрос
	Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан Российской Федерации.	5	8	10				16	Опрос Оценка работы на занятии
	Раздел 4. Организация и	5	8	10				18	Опрос

	<i>технология работы с обращениями граждан</i>								<i>Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан</i>	5	8	12				18	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	5	8	12				18	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Зачет с оценкой</i>	5						30	<i>итоговая контрольная работа</i>
	Итого:		40	44				132	

Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

(2019 год набора)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточная аттестация		
	<i>Раздел 1. Ведение.</i>	6	1					4	<i>Собеседование</i>
	<i>Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями</i>	6	3					8	<i>Опрос</i>

	<i>граждан в дореволюционной России и в советский период.</i>								
	<i>Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан Российской Федерации.</i>	6	2	4				8	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан</i>	6	4	4				8	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан</i>	6	2	4				8	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	6	2	2				6	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Зачет с оценкой</i>	6						2	<i>итоговая контрольная работа</i>
	ИТОГО:		14	14				44	

3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Введение	Предмет, цели и задачи курса. Место курса среди правовых, информационных, документоведческих и архивоведческих дисциплин. Понятия: «обращения граждан», «предложение», «заявление», «жалоба», «коллективные обращения», «петиции». Источники и литература.

2	<p>Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.</p>	<p>Челобитные и прошения как вид обращения в 16-19-нач. 20 вв. Законодательство Российской империи о подаче прошений и правилах их оформления. Советское законодательство о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан как одна из форм участия трудящихся масс в управлении государством, контроля и критики снизу. Сложившийся стиль работы с обращениями граждан в советских учреждениях. Борьба с бюрократизмом и волокитой. Делопроизводство по обращениям граждан в советский период.</p>
3	<p>Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.</p>	<p>Регламентация порядка работы с обращениями граждан. Регламентация ведения делопроизводства по обращениям граждан. Законы и регламенты РФ, установившие правила рассмотрения обращений граждан. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59-ФЗ, его содержание и значение. Регулирование работы с обращениями граждан в регионах Российской Федерации. Новейшие информационные технологии, применяемые в делопроизводстве по работе с обращениями граждан.</p>
4	<p>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан.</p>	<p>Прием и первичная обработка обращений граждан, их регистрация. Повторные обращения. Рассмотрение обращений руководством и их исполнение. Организация контроля исполнения обращений граждан. Анализ обращений граждан. Информационно-справочная работа по обращениям граждан</p>
5	<p>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан.</p>	<p>Текущее хранение обращений граждан. Формирование дел. Экспертиза ценности обращений граждан. Сроки хранения обращений граждан. Подготовка обращений граждан к передаче в архив организации.</p>
6	<p>Раздел 6. Организация личного приема граждан.</p>	<p>Организация работы приемной. Особенности регистрации письменных и устных обращений граждан, переданных во время личного приема. Ответы на устные и письменные обращения граждан. Этика личного приема.</p>

4. Образовательные технологии

Образовательные технологии

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	Раздел 1. Введение.	Лекция 1. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов
2.	Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.	Лекция 2 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов
3.	Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	Лекция 3 Семинар 1 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов
4	Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан	Лекция 4 Семинар 2 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов
5	Раздел 5. Организация хранения обращений граждан.	Лекция 5 Семинар 3 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов
6	Раздел 6. Организация личного приема граждан.	Лекция 6 Семинар 4	Проблемная лекция Дискуссия

		<i>Самостоятельная работа</i>	<i>Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов</i> <i>Подготовка к контрольной работе</i>
--	--	-------------------------------	--

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
-подготовка доклада (тема 2)	10 баллов	10 баллов
- работа на семинарском занятии (темы 3-6)	10 баллов	40 баллов
- контрольная работа на практическом занятии (темы 3-6)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (письменный ответ на 2 вопроса)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину) зачёт с оценкой		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Контрольные вопросы для текущей и промежуточной аттестации

1. Понятие «обращения граждан».
2. Роль обращения граждан в формировании гражданского общества.
3. Работа с обращениями граждан как одна из функций службы делопроизводства.
4. Законодательство Российской империи о подаче прошений и правилах их оформления.
5. Назовите виды обращений частных лиц в государственные учреждения дореволюционной России.
6. Какими законодательными актами регламентировалась работа с обращениями граждан в советский период?
7. Виды обращений граждан.
8. Какие законодательные акты, регламентируют работу с обращениями граждан в Российской Федерации?
9. Регулирование работы с обращениями граждан в регионах Российской Федерации.
10. Перечислите особенности делопроизводства по обращениям граждан.
11. Регистрация обращений граждан.
12. Порядок заполнения регистрационной карточки.
13. Особенности работы с повторными обращениями.
14. Порядок переадресации обращения граждан.
15. Контроль прохождения обращений граждан.
16. Сроки исполнения обращений граждан.
17. Особенности работы с обращениями граждан в условиях новых информационных технологий.
18. Систематизация обращения граждан.
19. Организация текущего хранения обращений граждан.

20. Организация работы приемной
21. Ответы на устные обращения граждан.
22. Этика личного приема.

Вариант блиц-контрольной работы

Вариант 1.

1. Заполните электронную регистрационную карточку на жалобу Сергеева В.К.
2. Оформите ответ на жалобу Сергеева В.К. в соответствии с резолюцией руководителя.
3. Источник определения сроков хранения обращений граждан.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Источники

Основные

Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Закон г.Москвы «Об обращениях граждан» (в ред. от 21.06.2002 № 21) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 № 30 «О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление правительства от 28.07.2005 № 452 «Об утверждении Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Утв. распоряжением Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 N 104. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Литература

Обязательная

Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс]; учебное пособие/ Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова. -2-е изд. перераб. и доп. – Москва: Инфра-М, 2018. -304 с. –Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=942800/>

Организация работы с обращениями граждан в истории России: Учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 312 с.: 60x88 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9765-0934-4, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/247777>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Гарант [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.znanium.com>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий с техническими средствами обучения (мультимедиа-проектор (видеопроектор), экран (переносной или стационарный)).

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2017 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2017 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2018 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно)
-------	-----------------	---------------	--

			<i>распространяемое)</i>
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
11	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Oxford University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочных систем (ИСС) (2019 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

Таблица 2

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого от студента требуется представить заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) и личное заявление (заявление законного представителя).

В заключении ПМПК должно быть прописано:

- рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);
- оборудование технических условий (при необходимости);
- сопровождение и (или) присутствие родителей (законных представителей) во время учебного процесса (при необходимости);
- организация психолого-педагогического сопровождение обучающегося с указанием специалистов и допустимой нагрузки (количества часов в неделю).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при необходимости могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Тема 1. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации

Цель занятия: Изучить законодательные акты и нормативно-методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.

Форма проведения – практическое задание.

Задания:

1. Изучить ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», определить виды обращений граждан.
2. Изучить регулирование работы с обращениями граждан в г. Москве. Закон г.Москвы «Об обращениях граждан». Определить новые виды обращений.

3. Определить значение законодательных актов по работе с обращениями граждан для правильной организации работы с этой категорией документов.

Список источников и литературы:

Источники:

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Закон г.Москвы «Об обращениях граждан» (в ред. от 21.06.200 № 21) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 № 30 «О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление правительства от 28.07.2005 № 452 «Об утверждении Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Литература:

Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс]; учебное пособие/ Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова. -2-е изд. перераб. и доп. – Москва: Инфра-М, 2018. -304 с. –Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=942800/>

Организация работы с обращениями граждан в истории России: Учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 312 с.: 60x88 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9765-0934-4, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/247777>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Раздаточный материал:

1.Выдержки из правовых актов.

Контрольные вопросы:

1.Виды обращений граждан.

2.Какие виды обращений граждан предусмотрены законом г. Москвы «Об обращениях граждан»?

3. Структура закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Тема 2. Организация и технология работы с обращениями граждан

Цель занятия: Изучить порядок работы с обращениями граждан.

Форма проведения – практическое задание.

Задания:

1. Изучить прием и первичную обработку документов, правила регистрации обращений граждан.
2. Определить реквизиты электронной регистрационно-контрольной карточки и порядок ее заполнения.
3. Рассмотреть организацию и особенности контроля за исполнением обращений граждан. Сроки исполнения.
4. Рассмотреть анализ и обобщение работы по обращениям граждан. Составить аналитическую справку об исполненных и неисполненных обращениях.

Список источников и литературы:

Источники:

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Закон г.Москвы «Об обращениях граждан» (в ред. от 21.06.200 № 21) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 № 30 «О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление правительства от 28.07.2005 № 452 «Об утверждении Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Литература:

Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс]; учебное пособие/ Т.А. Быкова, Т.В.

Кузнецова. -2-е изд. перераб. и доп. – Москва: Инфра-М, 2018. -304 с. –Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=942800/>

Организация работы с обращениями граждан в истории России: Учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 312 с.: 60x88 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9765-0934-4, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/247777>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Раздаточный материал:

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»

3.Материалы деловой игры (примеры обращений граждан, ситуации).

Контрольные вопросы:

1. Прием и первичная обработка документов.
2. Правила регистрации обращений граждан.
3. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки. Порядок заполнения.
4. Рассмотрение обращений граждан руководством. Резолюция. Передача на исполнение.
5. Организация и особенности контроля за исполнением обращений граждан. Сроки исполнения.
6. Анализ и обобщение работы по обращениям граждан. Составление сводок об исполненных и неисполненных обращениях.
7. Ведение информационно-справочной работы.

Тема 3. Порядок хранения обращений граждан

Цель занятия: Изучить порядок хранения обращений граждан.

Форма проведения – практическое задание.

Задания:

1. Изучить, каким образом должно вестись текущее хранение обращений граждан. Определить сроки хранения обращений граждан.
2. Определить особенности формирования дел с обращениями граждан. Оформить и сформировать дело по обращению гражданина.

3. Определить особенности проведения экспертизы ценности документов.
4. Рассмотреть правила подготовки дел с обращениями граждан к сдаче в архив, а также уничтожения дел с истекшими сроками хранения.

Список источников и литературы:

Источники:

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Закон г.Москвы «Об обращениях граждан» (в ред. от 21.06.200 № 21) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 № 30 «О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Постановление правительства от 28.07.2005 № 452 «Об утверждении Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Литература:

Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс]; учебное пособие/ Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова. -2-е изд. перераб. и доп. – Москва: Инфра-М, 2018. -304 с. –Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=942800/>

Организация работы с обращениями граждан в истории России: Учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 312 с.: 60x88 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9765-0934-4, 1000 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/247777>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Раздаточный материал:

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».
2. Выдержки из нормативных актов.

3. Материалы деловой игры (примеры обращений граждан, ситуации).

Контрольные вопросы:

1. Текущее хранение обращений.
2. Сроки хранения дел с обращениями граждан.
3. Особенности формирования дел с обращениями граждан.
4. Оформление обложки дел.
5. Экспертиза ценности документов.
6. Правила подготовки дел с обращениями граждан к сдаче в архив.
7. Сдача в архив.
8. Уничтожение дел с обращениями граждан.

Тема 4. Организация личного приема граждан

Цель занятия: Изучить особенности организации и ведения личного приема граждан.

Форма проведения – практическое задание.

Задания:

1. Определить особенности организации работы приемной.
2. Изучить правила регистрации письменных и устных обращений граждан, полученных во время личного приема. Заполнить журнал приема граждан.
3. Рассмотреть правила делового этикета во время личного приема. Найти выход из предложенной конфликтной ситуации.

Список источников и литературы:

Источники:

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Закон г.Москвы «Об обращениях граждан» (в ред. от 21.06.200 № 21) [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Литература:

Быкова Т.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс]; учебное пособие/ Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова. -2-е изд. перераб. и доп. – Москва: Инфра-М, 2018. -304 с. –Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=942800/>

Организация работы с обращениями граждан в истории России: Учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 312 с.: 60x88 1/16. (переплет)
ISBN 978-5-9765-0934-4, 1000 экз. - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/247777>

Материально-техническое обеспечение занятия:

Раздаточный материал:

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»
3. Материалы деловой игры (примеры конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе приема граждан; формы журнала приема граждан).

Контрольные вопросы:

1. Организация работы приемной.
2. Регистрация письменных и устных обращений граждан, полученных во время личного приема.
3. Ответы на устные и письменные обращения граждан.
4. Деловой этикет во время личного приема.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете документоведения и технотронных архивов кафедрой документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов.

Цель дисциплины – подготовить выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу с обращениями граждан в организациях различной организационно-правовой формы собственности.

Задачи дисциплины:

- изучить законодательное регулирование и особенности работы с обращениями в различные исторические периоды.
- изучить законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в организациях РФ.
- изучить организацию и технологию работы с обращениями граждан от момента их получения до передачи в архив.
- освоить организацию личного приема граждан.
- сформировать основные профессиональные навыки в области работы с обращениями граждан.

Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций:

- способность создавать и вести системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий (ПК 29);
- владение законодательной и нормативно-методической базой информационно - документационного обеспечения управления и архивного дела; способность ориентироваться в правовой базе смежных областей (ПК-32);
- знание основ трудового законодательства (ПК-33);
- соблюдение правил и норм охраны труда (ПК-34);
- знание требований к организации секретарского обслуживания (ПК -35);
- знание требований к организации кадрового делопроизводства и документированию трудовых отношений, хранению документов по личному составу (ПК-36);
- владением принципами, методами и нормами организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения (ПК-37);

- владение навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа (ПК – 38).

Знать

- историю развития работы с обращениями в дореволюционной России и советский период; (ПК-32)
- виды обращений; (ПК-29)
- законодательные и нормативные акты, регулирующие организацию работы и делопроизводство по обращениям граждан в Российской Федерации; (ПК-32)
- особенности обращений граждан, направляемых в организации и должностным лицам, (ПК-29)
- организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан. (ПК-29).

Уметь

- организовать работу с обращениями граждан; (ПК-29)
- вести делопроизводство по обращениям граждан; (ПК -29, ПК -38)

Владеть

- навыками работы с обращениями граждан; (ПК-29, ПК-38)
- организации приема граждан; (ПК-35)
- способностью обобщения, анализа обращений граждан. (ПК-29, ПК-35).

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме опроса и контрольных работ, промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 4 (в 2017 г.), 2 зачетных единицы.

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	1. Обновлен список источников и литературы 2. Обновлена структура дисциплины для очной формы обучения	13.09.2017 г.	№ 1
2.	3. Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС)		
3.	1. Обновлен список источников и литературы 2. Обновлена структура дисциплины для очной формы обучения	05.09.2018 г.	№ 1
4.	3. Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС)		
5.	1. Обновлена структура дисциплины для очной формы обучения Приложение 2.1.	22.06.2020	№ 10
6.	3. Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) Приложение 2.2		

Приложение 2.1.**Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения****(2020 год набора)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 78 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 48 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			контактная						
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
	<i>Раздел 1. Ведение.</i>	6	1					4	<i>Собеседование</i>
	<i>Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.</i>	6	3					8	<i>Опрос</i>
	<i>Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской федерации.</i>	6	2	4				8	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан</i>	6	4	4				8	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан</i>	6	2	4				8	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	6	2	2				6	<i>Опрос Оценка работы на занятии</i>

	Зачет с оценкой	6					6	итоговая контрольная работа
	Итого:		14	14			48	

Приложение 2.2.

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 г.)

1. Перечень ПО

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1.	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2.	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3.	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4.	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5.	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
6.	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
7.	Microsoft Office 2016	Microsoft	Лицензионное
8.	Zoom	Zoom	лицензионное

2. Перечень БД и ИСС

№п/п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global

	SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант