

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) – Информационно-документационное  
обеспечение управления**

**Уровень квалификации выпускника (бакалавр)**

**Форма обучения (очная, очно-заочная, заочная)**

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 г.

## **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"> <li>- 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;</li> <li>- регламентацию вопросов документирования и работы с документами в нормативно-правовых актах;</li> <li>- порядок использования методических документов при разработке локальных актов организаций, регулирующих документационное обеспечение управления.</li> <li>- методику разработки табеля форм документов и альбома форм (шаблонов) документов для организации.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать комплекс организационных документов по организации документационного обеспечения управления;</li> <li>- разрабатывать табель форм документов и</li> </ul>

		<p>альбома форм (шаблонов) документов для организации.</p> <p>Владеть:</p> <p>теоретическими основами системы документационного обеспечения управления.</p>
ПК-32	<p>Знание законодательной и нормативно-методической базы информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способность ориентироваться в правовой базе смежных областей</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-основные нормы российского законодательства в области информационно - документационного обеспечения управления и архивного дела;</li> <li>-основы законодательства в смежных областях деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-самостоятельно применять в практической деятельности нормы российского законодательства в области информационно - документационного обеспечения управления и архивного дела;</li> <li>-ориентироваться в правовой базе смежных областей.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-умением применять нормы российского законодательства в области информационно - документационного обеспечения управления и архивного дела;</li> <li>-умением применять основы законодательства в смежных областях деятельности в практической деятельности;</li> <li>-тенденциями развития законодательства, международной и национальной стандартизации в сфере ДОУ и смежных областях</li> </ul>
ПК-35	<p>знание требования к организации секретарского обслуживания</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-основные функции секретаря;</li> <li>-правила, телефонных переговоров, ведения приема посетителей, подготовки командировок руководителя и др.</li> <li>-порядок подготовки и проведения конференстных мероприятий (совещаний, заседаний, конференций и др.)</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-обеспечивать работу приемной руководителя;</li> <li>-планировать рабочее время руководителя;</li> <li>-организовывать передачу распоряжений руководителя по уровням управления;</li> <li>-вести контроль за сроками исполнения поручений руководителя;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками организации управленческих</li> </ul>

		процессов; -планирования рабочего времени; -работы с документацией.
ПК-37	Владением принципами, методами и нормами организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения	Знать: - принципы, методы и нормы организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения Уметь: - применять принципы, методы и нормы организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения на практике Владеть: - принципами, методами и нормами организации, хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, документов личного происхождения.
ПК-47	Владение принципами и методами организации хранения документов	Знать: - принципы и методы организации хранения документов Уметь: - применять знания принципов и методов организации хранения документов на практике Владеть: -принципами и методами организации хранения документов.

### 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 очно-заочной формы обучения (2017 год набора)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з. е., 144 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 20 ч., контроль 2 ч., самостоятельная работа обучающихся, в том числе курсовая работа 122 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		
	Раздел 1. Ведение.	4	1					14	Собеседование
	Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.	4	1					20	Опрос Контрольные вопросы
	Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	4	2					20	Опрос Контрольные вопросы
	Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан	4	2		4			20	Опрос Контрольные вопросы  Проверка практических работ
	Раздел 5. Организация	4	2		4			20	Опрос Контрольные

	<i>хранения обращений граждан</i>							<i>вопросы</i> <i>Проверка практических работ</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		<b>10</b>	<i>Опрос</i> <i>Контрольные вопросы</i> <i>Проверка практических работ</i>
	<i>Зачет с оценкой</i>	<b>4</b>					<b>18</b>	<i>Проверка итоговой контрольной работы</i>
	<b>ИТОГО:</b>		<b>10</b>		<b>10</b>		<b>122</b>	

**Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения**  
**(2017-2018 год набора)**

*Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 8 ч., самостоятельная работа обучающихся 64 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		
	Раздел 1. Ведение.	6	0,5					8	Собеседование
	Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной	6	0,5		0,5			16	Опрос  Оценка работы на практическом занятии



	<i>России и в советский период.</i>								
	<i>Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.</i>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0,5</b>			<b>8</b>	<i>Опрос Оценка работы на практическом занятии</i>
	<i>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан</i>	<b>7</b>	<b>0,5</b>		<b>1</b>			<b>8</b>	<i>Опрос Оценка работы на практическом занятии</i>
	<i>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан</i>	<b>7</b>	<b>0,5</b>		<b>1</b>			<b>8</b>	<i>Опрос Оценка работы на практическом занятии</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	<b>7</b>	<b>1</b>		<b>4</b>			<b>8</b>	<i>Опрос Оценка работы на практическом занятии</i>
	<i>Зачет с оценкой</i>	<b>7</b>						<b>8</b>	<i>итоговая контрольная работа</i>
	<b>ИТОГО:</b>		<b>4</b>		<b>4</b>			<b>64</b>	

**Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения  
(2019 год набора)**

*Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з. е., 144 ч., в том числе  
контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная  
работа обучающихся, в т.ч. курсовая работа 98 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		
	Раздел 1. Ведение.	4	1					8	Собеседование
	Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.	4	1					18	Опрос
	Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	4	2		4			18	Опрос  Оценка работы на практическом занятии
	Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан	4	4		4			18	Опрос  Оценка работы на практическом занятии
	Раздел 5. Организация хранения обращений граждан	4	2		4			18	Опрос  Оценка работы на практическом занятии
	Раздел 6. Организация личного приема граждан	4	2		4			18	Опрос  Оценка работы на практическом

								занятия
	Зачет с оценкой	4					18	итоговая контрольная работа
	ИТОГО:		12		16		116	

**Структура дисциплины (модуля) для очно-заочной формы обучения**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з. е., 144 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 ч., контроль – 20 ч., самостоятельная работа обучающихся, в том числе курсовая работа 108 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости,  форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			контактная						Самостоятельная работа
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия	Промежуточ- ная аттестация		
	Раздел 1. Введение.	4	1					14	Собеседование
	Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.	4	1					16	Опрос Контрольные вопросы
	Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской федерации.	4	1					18	Опрос Контрольные вопросы
	Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями	4	2		4			18	Опрос Контрольные вопросы  Проверка

	<i>граждан</i>								<i>практических работ</i>
	<i>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан</i>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>			<b>18</b>	<i>Опрос Контрольные вопросы Проверка практических работ</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>2</b>			<b>8</b>	<i>Опрос Контрольные вопросы Проверка практических работ</i>
	<i>Зачет с оценкой</i>	<b>4</b>						<b>16</b>	<i>Проверка итоговой контрольной работы</i>
	<b>ИТОГО:</b>		<b>8</b>		<b>8</b>			<b>108</b>	

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

<b>№</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание</b>
<b>1</b>	<b>Раздел 1. Введение</b>	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.
<b>2</b>	<b>Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.</b>	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.
3	<b>Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.</b>	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.
4	<b>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан.</b>	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
5	<b>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан.</b>	Текущее хранение обращений граждан. Формирование дел. Экспертиза ценности обращений граждан. Сроки хранения обращений граждан. Подготовка обращений граждан к передаче в архив организации.
6	<b>Раздел 6. Организация личного приема граждан.</b>	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.

#### 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  Практическое занятие 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  Практическое занятие 2  Самостоятельная работа	Проблемная лекция  Дискуссия  Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов
5	Раздел 5. Организация хранения обращений граждан.	Лекция 5  Практическое занятие 3  Самостоятельная работа	Проблемная лекция  Дискуссия  Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов
6	Раздел 6. Организация личного приема граждан.	Лекция 6  Практическое занятие 4  Самостоятельная работа	Проблемная лекция  Дискуссия  Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов  Подготовка к контрольной работе

## 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 практическом 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
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b> 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> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной,</p>



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «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 выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворите- льно»/ 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 выставляется 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-справочные 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.

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:



- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей.

Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **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.: 60х88 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 требований к организации секретарского обслуживания (ПК -35);
- 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).;
- владение принципами и методами организации хранения документов (ПК-47).

*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 -37)

*Владеть*

- навыками работы с обращениями граждан; (ПК-29, ПК-37)
- 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 (2) зачетных единицы.

## Приложение 2

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	1. Обновлен список источников и литературы  2. Обновлена структура дисциплины для заочной и очно-заочной форм обучения	22.05.2017 г.	№10
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 заочной формы обучения	25.05.2018 г.	№ 10
4.	3. Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС)		
5.	1. Обновлена структура дисциплины для очной и заочной форм обучения  <b>Приложение 2.1.</b>	22.06.2020	№ 10
6.	3. Обновлен состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС)  <b>Приложение 2.2</b>		

## Приложение 2.1.

**Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения**

(2020 год набора)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з. е., 152 ч., в том числе  
 контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., контроль -20 ч.  
 самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. курсовая работа 104 ч.

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

	граждан								практическом занятии
	Экзамен	4						20	итоговая контрольная работа
	ИТОГО:		12		16			104	

**Структура дисциплины (модуля) для заочной формы обучения**

**(2020 год набора)**

*Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з. е., 152 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 8 ч., контроль – 11 ч., самостоятельная работа обучающихся 133 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		
	Раздел 1. Ведение.	3	0,5					13	Собеседование
	Раздел 2. Зарождение и развитие работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период.	3	0,5		0,5			20	Опрос  Оценка работы на практическом занятии
	Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской	3	1		0,5			20	Опрос  Оценка работы на практическом занятии

	<i>федерации.</i>								
	<i>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан</i>	<b>3</b>	<b>0,5</b>		<b>1</b>			<b>20</b>	<i>Опрос Оценка работы на практическом занятии</i>
	<i>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан</i>	<b>3</b>	<b>0,5</b>		<b>1</b>			<b>20</b>	<i>Опрос Оценка работы на практическом занятии</i>
	<i>Раздел 6. Организация личного приема граждан</i>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>4</b>			<b>20</b>	<i>Опрос Оценка работы на практическом занятии</i>
	<i>Экзамен</i>	<b>3</b>						<b>20</b>	<i>итоговая контрольная работа</i>
	<b>ИТОГО:</b>		<b>4</b>		<b>4</b>			<b>133</b>	

**Приложение 2.2.**

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

**1. Перечень ПО**

№п/п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
<b>1.</b>	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
<b>2.</b>	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
<b>3.</b>	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
<b>4.</b>	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
<b>5.</b>	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
<b>6.</b>	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