

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)**

**ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ**

**Факультет архивоведения и документоведения**

**Кафедра документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

---

**46.03.02 Документоведение и архивоведение**

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

**Информационно-документационное обеспечение управления**

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

**Организация работы с обращениями граждан**

Рабочая программа дисциплины

Составитель(и):

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

Л.Р. Париева

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры ДАиНТА

№ 4 от 16 декабря 2024 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Пояснительная записка .....	4
1.1	Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	6
2	Структура дисциплины.....	6
3	Содержание дисциплины.....	7
4	Образовательные технологии.....	8
5	Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1	Система оценивания.....	8
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	10
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
6.1	Список источников и литературы.....	11
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	13
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	13
7	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	13
8	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	14
9	Методические материалы.....	15
9.1	Планы семинарских занятий.....	15
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	21
	Аннотация дисциплины (модуля).....	23

## 1 Пояснительная записка

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

**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.

### 1.2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-2. Способен организовать и осуществлять документационное обеспечение управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления	ПК-2.1. Применяет теоретические знания в сфере документационного обеспечения управления в практической деятельности	<i>Знать: теоретические основы документационного обеспечения управления Уметь: применять теоретические знания при организации документационного обеспечения управления Владеть: методологией документационного обеспечения управления</i>
	ПК-2.2. Организует документационное обеспечение управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления	<i>Знать: порядок работы служб документационного обеспечения управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления Уметь: организовывать документационное обеспечение управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления Владеть: навыками организации документационного обеспечения управления в организациях различных</i>

		<p><i>организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления в соответствии с нормативными требованиями</i></p>
<p>ПК-5. Способен организовать и осуществлять архивное хранение, учет и использование дел (документов) в организациях различных форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</p>	<p>ПК-2.3. Выполняет работу по документационному обеспечению управленческих процессов в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</p>	<p><i>Знать: состав функций служб документационного обеспечения управления</i>  <i>Уметь: осуществлять работу по документационному обеспечению управленческих процессов</i>  <i>Владеть: навыками документирования управленческих процессов и работы документацией в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</i></p>
	<p>ПК-5.1. Использует теоретические, правовые и методические основы архивного хранения, учета и использования дел (документов) в организациях различных форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления в практической деятельности</p>	<p><i>Знать: теоретические, правовые и методические основы оперативного и архивного хранения документов в организациях различных форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления в практической деятельности</i>  <i>Уметь: применять знание теории архивного дела в практической деятельности</i>  <i>Владеть: навыками применения правовых норм в сфере архивного дела при осуществлении оперативного и архивного хранения документов в организациях различных форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления в практической деятельности</i></p>
	<p>ПК-5.2. Организует архивное хранение, учет и использование дел (документов) в организациях различных форм собственности, государственных органах, органах местного самоуправления и архивах</p>	<p><i>Знать: правила организации оперативного и архивного хранения документов</i>  <i>Уметь: организовывать оперативное и архивное хранение документов в организациях различных форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</i>  <i>Владеть: навыками обработки и подготовки документов для текущего и архивного хранения</i></p>
	<p>ПК-5.3. Выполняет работы по архивному хранению, учету и использованию дел (документов) в организациях различных форм собственности, государственных органах, органах местного самоуправления и архивах</p>	<p><i>Знать: состав функций архивов и подразделений по документационному обеспечению управления по организации оперативного и архивного хранения документов</i>  <i>Уметь: выполнять комплекс работ по оперативному и архивному хранению документов в организациях различных форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</i>  <i>Владеть: навыками совершенствования оперативного и архивного хранения</i></p>

### 1.3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Организация работы с обращениями граждан» относится к формируемой участниками образовательных отношений 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 (модулей) и прохождения практик: «Делопроизводство в органах местного самоуправления», «Регулирование документационного обеспечения управления в административных регламентах».

## 2 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	24
2	Семинары/лабораторные работы	36
Всего:		60

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часов.

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество
---------	---------------------	------------

		часов
2	Лекции	16
2	Семинары/лабораторные работы	20
Всего:		36

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 72 академических часов.

### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	8
2	Семинары/лабораторные работы	12
Всего:		20

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 88 академических часов.

### 3 Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	<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.
2	<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

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

#### 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) экзамен</b>		<b>100 баллов</b>

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			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/ A, B	«отлично»	<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/ C	«хорошо»	<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, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетворительно»	<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	«неудовлетворительно»	<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> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

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

#### *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.

## **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>.

Устав г. Москвы [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]. – Электрон. дан. – М., сор. 2013. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

- Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М., сор. 2013. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

## 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

### 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	Наименование
----	--------------

/п	
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

## **8 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

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. Устав 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>.

Устав г. Москвы – 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>.

Устав г. Москвы [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>.

Устав г. Москвы [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 организация 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>.

Устав г. Москвы [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.

## 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

В процессе обучения студенты РГГУ выполняют разные виды письменных работ. Основными целями письменных работ в вузе являются:

- закрепление полученных знаний по специальности, применение этих знаний при решении профессиональных задач;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы, овладение методиками и принципами самостоятельной исследовательской деятельности;
- формирование умения грамотно и логично излагать собранные научные данные и материалы собственной исследовательской деятельности.

Наиболее простая, но очень важная форма письменной работы в вузе — это контрольная работа. Она является обязательным элементом самостоятельной работы студента и, прежде всего, демонстрирует умение воспринимать и передавать информацию.

Этот вид письменной работы предусмотрен учебными планами подготовки бакалавров и на кафедре архивоведения предлагается в рамках изучения общих курсов и КПВ.

Также в процессе обучения студенту предстоит выполнение курсовых работ, которые формируют исследовательские навыки, развивают способности систематизации и осмысления уже существующего знания и направлены на самостоятельное решение некоторых теоретических или практических задач. Курсовая работа демонстрирует умение работать с источниками, использовать достижения современной науки (например, использовать достижения архивоведения, а также смежных наук и научных дисциплин), успешно решать поставленные задачи, обрабатывать и обобщать материал. Написание контрольной работы, подготовка и защита курсовой имеет ряд организационных и методических особенностей. Ознакомление с данными методическими рекомендациями поможет студентам правильно организовать свою учебную и научно-исследовательскую работу.

### **Общие требования к структуре и содержанию письменных работ**

Важной формой самостоятельной работы студента является контрольная работа. Она предусмотрена для большинства дисциплин учебного плана, читаемых на кафедре архивоведения. Ее написание преследует цель углубленной проработки дисциплины.

Контрольная работа выполняется студентами в соответствии с тематикой, ежегодно утверждаемой кафедрой. Контрольная работа является элементом самостоятельной работы студентов, поэтому выбор темы предоставляется студенту.

До написания контрольной работы студент должен в целом ознакомиться с разделами курса, предусмотренными учебной программой.

Работа по написанию контрольной начинается с выявления и изучения источников и литературы по теме. По окончании сбора и изучения литературы и источников следует продумать план контрольной работы. Составление плана — важная часть работы над темой. План представляет собой перечень вопросов, отражающих содержание исследования. От того, насколько четко он продуман и построен, во многом зависит качество контрольной работы. В план целесообразно включить наиболее важные теоретические и практические

вопросы темы, которые при необходимости могут быть детализированы. Как правило, рабочий вариант плана должен быть развернутым, что облегчает работу над темой.

В окончательном варианте план может быть дан в сокращенном виде, но обязательным условием при этом является отражение в нем основных вопросов, рассматриваемых в контрольной работе. Составленный план должен найти отражение в оглавлении к контрольной работе. Работа должна включать титульный лист, оглавление, введение, основную часть, состоящую из нескольких разделов или параграфов, заключение, список источников и литературы. Во введении необходимо кратко раскрыть значение и актуальность изучаемого вопроса (темы), назвать основные задачи работы, ее хронологические рамки, обосновать структуру, дать краткий обзор источников и литературы по теме. Обзор источников и литературы не должен сводиться к перечислению использованного автором нормативного материала и опубликованных статей. В нем следует дать анализ источников и литературы. В зависимости от объема и целевого назначения работы, обзор источников и литературы может быть представлен отдельным параграфом или разделом в основной части работы.

Основная часть контрольной работы должна быть изложена в соответствии с планом, освещать состояние и содержать анализ рассматриваемых вопросов с учетом современного уровня развития теоретических знаний и опыта практической работы архивных учреждений в этой области.

При раскрытии той или иной темы студент должен стремиться подробно и глубоко изложить круг вопросов, входящих в нее. По мере рассмотрения материала отдельные положения контрольной работы следует иллюстрировать примерами из литературы и, по возможности, из практики работы конкретных архивов с обязательными ссылками на литературу и источники. В заключении контрольной работы необходимо подвести итоги теоретической и практической разработки вопросов. Список источников и литературы представляет собой перечень использованных работ по теме, в котором указываются фамилии и инициалы автора (авторов), название работы, место, время ее опубликования и страницы.

### *Аннотация дисциплины (модуля)*

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» реализуется на факультете документоведения и технотронных архивов кафедрой документоведения, аудиовизуальных и научно-технических архивов .

Цель дисциплины (*модуля*): подготовить выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу с обращениями граждан в организациях различной организационно-правовой формы собственности.

Задачи :

- 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 направлена на формирование следующих компетенций:

- ПК-2.1 - Применяет теоретические знания в сфере документационного обеспечения управления в практической деятельности;
- ПК-2.2 - Организует документационное обеспечение управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления;
- ПК-2.3 - Выполняет работу по документационному обеспечению управленческих процессов в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления;
- ПК-5.1 - Использует теоретические, правовые и методические основы архивного хранения, учета и использования дел (документов) в организациях различных форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления в практической деятельности;

- ПК-5.2 - Организует архивное хранение, учет и использование дел (документов) в организациях различных форм собственности, государственных органах, органах местного самоуправления и архивах;
- ПК-5.3 - Выполняет работы по архивному хранению, учету и использованию дел (документов) в организациях различных форм собственности, государственных органах, органах местного самоуправления и архивах.

*В результате изучения дисциплины студент должен знать:*

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

*В результате изучения дисциплины студент должен уметь:*

- организовать работу с обращениями граждан;
- вести делопроизводство по обращениям граждан.

*В результате изучения дисциплины студент должен обладать навыками:*

- навыками работы с обращениями граждан;
- организации приема граждан;
- способностью обобщения, анализа обращений граждан.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.