

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**



**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)**

**ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ**

**Факультет архивоведения и документоведения**

**Кафедра автоматизированных систем документационного обеспечения  
управления**

**ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

---

**46.03.02 Документоведение и архивоведение**

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

**Интеллектуальные системы в управлении документами**

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

**Технология работы с обращениями граждан  
в информационных системах**

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

доцент кафедры автоматизированных систем документационного обеспечения  
управления, к.и.н. Янковая В.Ф.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры АСДОУ

от 30.10 2024 № 3

## 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....	5
2	Структура дисциплины.....	6
3	Содержание дисциплины.....	6
4	Образовательные технологии.....	8
5	Оценка планируемых результатов обучения.....	9
5.1	Система оценивания.....	9
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	9
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	11
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
6.1	Список источников и литературы.....	12
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.....	17
	Аннотация дисциплины (модуля).....	19

## 1 Пояснительная записка

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** – подготовить выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу с обращениями граждан и организаций в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и негосударственных организациях (далее - органы власти, организации).

**Задачи дисциплины:**

- Изучить нормативное регулирование и практику работы с обращениями в различные исторические периоды.
- Изучить нормативное регулирование работы с обращениями граждан в органах власти, организациях Российской Федерации.
- Изучить организацию и технологию работы с обращениями граждан с применением информационных систем от момента их получения до передачи в архив или выделения к уничтожению.
- Освоить организацию личного приема граждан и документами, поступающими при личном приеме 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 работу с документацией в организациях различных организационно-правовых форм	ПК-2.1. способен разрабатывать локальные нормативные акты организации, обеспечивающие управление документами и архивное хранение документов	<i>Знать: теоретические основы документационного обеспечения управления Уметь: применять теоретические знания при организации документационного обеспечения управления Владеть: методологией документационного обеспечения управления</i>
	ПК-2.3. Выполняет работу по организации документационного обеспечения управленческих процессов с использованием прикладных программ	<i>Знать: порядок работы служб документационного обеспечения управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</i>

		<p><i>Уметь: организовывать документационное обеспечение управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</i></p> <p><i>Владеть: навыками организации документационного обеспечения управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления в соответствии с нормативными требованиями</i></p>
<p>ПК-4. Способен осуществлять проектирование и внедрение систем электронного документооборота в организации</p>	<p>ПК-4.1. обеспечивает доступ пользователей и ведение информационно-справочной работы в информационной системе</p>	<p><i>Знать: состав функций служб документационного обеспечения управления</i></p> <p><i>Уметь: осуществлять работу по документационному обеспечению управленческих процессов</i></p> <p><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>

### 1.3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Технология работы с обращениями граждан в информационных системах» 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», «Информационные технологии в документационном обеспечении управления».

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин (модулей) и прохождения практик: «Управление документами в информационных системах».

## 2 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 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
4	Лекции	16
4	Семинары/лабораторные работы	20
Всего:		36

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 36 академических часов.

## 3 Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	<b>Раздел 1. Введение</b>	Предмет, цели и задачи дисциплины. Место дисциплины среди документоведческих, архивоведческих, правовых и информационных дисциплин. Понятийный аппарат дисциплины. Источники и литература.
2	<b>Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан в дореволюционной России и в советский период</b>	История формирования института обращений граждан. Жалобницы, челобитные как вид обращений граждан в период Московского государства (16-17 века), прошения в Российской империи 18 – нач. 20 века. Законодательство Российской империи о подаче прошений и правилах их оформления. Обращения граждан и законодательное регулирование и особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан в советский период.
3	<b>Раздел 3. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации</b>	Законодательство Российской Федерации по работе с обращениями и запросами граждан. Федеральные законы от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

		Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления". Виды обращений граждан, требования к обращениям граждан и порядку их рассмотрения. Обращения в виде документа на бумажном носителе и в виде электронного документа. Порядок рассмотрения обращений граждан и запросов граждан.
4	<b>Раздел 4. Организация и технология работы с обращениями граждан.</b>	<p>Применение информационных систем для ведения делопроизводства по обращениям граждан. Жизненный цикл обращений граждан и документов по их рассмотрению. Обращения и запросы граждан, поступающие по каналам почтовой связи, электронной почте и через сайт государственного органа, организации.</p> <p>Особенности приема и первичной обработки обращений граждан, их регистрация. Повторные обращения.</p> <p>Рассмотрение обращений граждан и их исполнение. Контроль исполнения обращений граждан. Этапы контроля, сроки исполнения обращений граждан. Информационно-аналитическая работа по обращениям граждан.</p>
5	<b>Раздел 5. Организация хранения обращений граждан.</b>	<p>Организация текущего хранения обращений граждан. Заголовки дел по обращениям граждан в номенклатуре дел организации. Формирование обращений граждан и документов по их рассмотрению в дела на бумажном носителе и электронные дела в информационной системе.</p> <p>Экспертиза ценности обращений граждан. Сроки хранения обращений граждан. Особенности текущего хранения обращений граждан в информационных системах. Подготовка обращений граждан и документов по их рассмотрению к передаче на архивное хранение. Выделение обращений граждан и документов по их рассмотрению к уничтожению по истечении сроков их хранения.</p>
6	<b>Раздел 6. Организация личного приема граждан.</b>	<p>Организация работы приемной. Особенности регистрации письменных и устных обращений граждан, переданных во время личного приема граждан руководителем организации или иным уполномоченным лицом. Ответы на устные и письменные обращения граждан. Виды ответов на обращения граждан (ответ в форме документа на бумажном носителе) и в форме электронного документа. Этика и этикет личного приема.</p>

#### 4 Образовательные технологии

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

<i>личного приема граждан.</i>	<i>Практическое занятие 4</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Дискуссия</i>  <i>Подготовка к занятию с использованием информационных и электронных ресурсов</i>  <i>Подготовка к контрольной работе</i>
--------------------------------	--	--

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 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	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/ 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>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»	<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</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. 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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. 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. Виды обращений физических 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. Требования к обращениям граждан, направляемым в организации на бумажном носителе.
10. Требования к обращениям граждан, направляемым в организации в форме электронных документов.
11. Применение информационных систем для ведения делопроизводства по обращениям граждан. Особенности делопроизводства по обращениям граждан.

12. Регистрация обращений граждан.
13. Состав обязательных сведений (полей) электронной регистрационно-учетной формы по обращениям граждан.
14. Особенности работы с повторными обращениями.
15. Порядок переадресации обращения граждан.
16. Контроль прохождения обращений граждан.
17. Сроки исполнения обращений граждан.
18. Систематизация обращения граждан.
19. Особенности формирования дел с обращениями граждан на бумажном носителе и в форме электронных документов.
20. Организация текущего хранения обращений граждан.
21. Организация работы приемной
22. Ответы на устные обращения граждан.
23. Этика личного приема.

#### Вариант контрольной работы

1. Зарегистрируйте жалобу, поступившую в администрацию города, заполнив регистрационно-учетную форму.
2. Проанализируйте ответ, подготовленный работником администрации города на поступившую жалобу.
3. Исправьте подготовленный ответ и оформите исправленный ответ как документ на бумажном носителе со всеми необходимыми реквизитами.
4. Зарегистрируйте ответ на жалобу, заполнив регистрационно-учетную форму.

## **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>.

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи" [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>

Павлова Р.С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан / Уч. Пособие для вузов. - М., Изд-во «Лань», 2022.

Практикум по работе с обращениями граждан и организаций / Отв. Ред. Стадзонь Л.В. - М.: Изд-во «Проспект», 2022.

## **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**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые доской, а также компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

Windows  
Microsoft Office

## **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, нормативные и методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.

*Форма проведения* – практическое задание.

*Задания:*

1. Изучить Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», определить виды обращений граждан, установленные законом.
2. Изучить Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», определить вид документа, посредством которого граждане могут обращаться в органы власти с просьбой о предоставлении информации о деятельности государственного органа, органа местного самоуправления.
3. Выявить, какие требования установлены законодательством к обращениям и запросам граждан.

*Контрольные вопросы:*

1. Понятие «обращение гражданина», виды обращений граждан.
2. Какие виды обращений граждан предусмотрены Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3. Назначение и содержание Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
4. Чем различаются обращения граждан, направляемые по каналам почтовой связи (на бумажном носителе), и в форме электронных документов (по электронной почте, через сайт органа власти, организации)?

## **Тема 2. Организация и технология работы с обращениями граждан**

*Цель занятия:* Изучить порядок работы с обращениями граждан.

*Форма проведения* – практическое задание.

*Задания:*

1. Изучить жизненный цикл обращений граждан с момента поступления в орган власти, организацию до передачи на архивное хранение или выделение к уничтожению.
2. Изучить прием и первичную обработку документов, правила регистрации обращений граждан в информационных системах.
3. Изучить реквизиты электронной регистрационно-учетной формы и порядок ее заполнения.
4. Рассмотреть организацию и особенности контроля исполнения обращений граждан в информационных системах. Сроки исполнения.
5. Рассмотреть анализ и обобщение работы по обращениям граждан. Виды аналитических документов по результатам исполнения обращений граждан.

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

*Контрольные вопросы:*

1. Прием и первичная обработка документов.
2. Правила регистрации обращений граждан в информационной системе.
3. Реквизиты электронной регистрационно-учетной формы. 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 справок о результатах исполнения обращений граждан.
7. Ведение информационно-справочной работы по обращениям граждан.

## **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 на бумажном носителе и электронных дел. 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.

*Контрольные вопросы:*

1. Хранение обращений граждан и документов по их рассмотрению в текущей деятельности органа власти, организации.
2. Сроки хранения дел с обращениями граждан.
3. Особенности формирования дел с обращениями граждан на бумажном носителе и электронных дел.
4. Экспертиза ценности документов.
5. Правила подготовки дел с обращениями граждан к сдаче в архив.
6. Передача дел по обращению граждан в архив.
7. Составление акта о выделении к уничтожению дел по обращениям граждан.
8. Уничтожение дел по обращениям граждан, сроки хранения которых истекли.

#### **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.

*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.

## Приложение 1

### *Аннотация дисциплины (модуля)*

Дисциплина «Технология работы с обращениями граждан в информационных системах» реализуется на факультете архивоведения и документоведения кафедрой автоматизированных систем документационного обеспечения управления.

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 современное законодательство Российской Федерации по обращениям граждан.
- 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. способен разрабатывать локальные нормативные акты организации, обеспечивающие управление документами и архивное хранение документов

ПК-2.3. Выполняет работу по организации документационного обеспечения управленческих процессов с использованием прикладных программ

ПК-4.1. обеспечивает доступ пользователей и ведение информационно-справочной работы в информационной системе

*В результате изучения дисциплины студент должен знать:*

- историю развития работы с обращениями в дореволюционной России и советский период;
- законодательные и иные нормативные акты, регулирующие организацию работы и делопроизводство по обращениям граждан в Российской Федерации;
- виды обращений, особенности обращений граждан, направляемых в организации и должностным лицам на бумажном носителе и в форме электронных документов.
- организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан с применением информационных систем.

*В результате изучения дисциплины студент должен уметь:*

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

*В результате изучения дисциплины студент должен обладать навыками:*

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

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.