

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

ЕДИНАЯ СЕТЬ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование направления подготовки (специальности): 46.04.02
Документоведение и архивоведение
Наименование направленности (профиль) - «Управление документами и данными в
цифровом государственном управлении»

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения: заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2026

Единая сеть по работе с обращениями граждан
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*
Составитель(и):
К.и.н, доцент КДАиНТА, Л.Р. Париева

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ 7 от 25 декабря 2025 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (<i>модуля</i>).....	4
1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (<i>модулю</i>).....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>).....	7
3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>).....	7
4. Образовательные технологии.....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	8
5.1. Система оценивания.....	8
5.2. Критерии выставления оценок.....	9
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (<i>модулю</i>).....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
6.1. Список источников и литературы	11
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>).....	12
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	12
9. Методические материалы.....	13
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий	13
 Приложения	
Приложение 1. Аннотация дисциплины.....	16

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины подготовить выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу в Единой сети по работе с обращениями граждан.

Задачи дисциплины:

-изучить законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в составе единой инфраструктуры электронного правительства;

-рассмотреть инфраструктуру Единой сети по работе с обращениями граждан, механизмы обработки обращений, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений;

-изучить процесс работы единого окна цифровой обратной связи по обращениям, жалобам по государственным услугам, функциям, сервисам;

-рассмотреть процесс взаимодействия граждан с государственными (муниципальными) органами, осуществляемый в электронной форме;

-сформировать основные профессиональные навыки в области работы с обращениями граждан в рамках проекта «Цифровое государственное управление».

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-1. Способен осуществлять предоставление государственных услуг в электронной форме	ПК-1.1 Знает принципы, требования, порядок предоставления государственных услуг в электронной форме; функционирования портала государственных услуг; разработки и применения административного регламента; права заявителей при получении государственных услуг; обязанности	<i>Знать:</i> принципы, требования, порядок предоставления государственных услуг в электронной форме; права заявителей при получении государственных услуг; обязанности государственных органов, предоставляющих государственные услуги; стандарт предоставления государственной услуги;

	<p>государственных органов, предоставляющих государственные услуги; стандарт предоставления государственной услуги</p>	<p>функционирование портала государственных услуг; <i>Уметь:</i> разрабатывать и применять административные регламенты; <i>Владеть:</i> навыками работы на портале государственных услуг</p>
	<p>П К - 1 . 2 Осуществляет прием и согласование документации, заявок, заявлений;</p>	<p><i>Знать:</i> технологии документационного обеспечения управления на базе использования средств автоматизации, специфику электронной документации <i>Уметь:</i> критически оценивать функциональные возможности конкретных программных продуктов; осуществлять прием и согласование документации, заявок, заявлений; <i>Владеть:</i> технологиями осуществления приема и согласования документации, заявок, заявлений.</p>
	<p>П К - 1 . 3 Осуществляет предоставление информации из реестров, баз данных, выдачу справок, выписок, документов, разъяснений и сведений</p>	<p><i>Знать:</i> состав и информационное наполнение реестров, баз данных; классификаторы технико-экономической и социальной информации;</p>

		<p>важнейшие технологические процессы, связанные с осуществлением предоставления информации из реестров, баз данных.</p> <p><i>Уметь:</i> найти и предоставить необходимую информацию из баз данных, реестров; осуществить выдачу справок, выписок, документов, разъяснений и сведений.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками поиска информации в реестрах и базах данных; составления и выдачи справок, выписок, документов, разъяснений и сведений.</p>
	<p>П К - 1 . 5</p> <p>Осуществляет рассмотрение запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; проведение экспертизы; проведение консультаций;</p>	<p><i>Знать:</i> правила проведения экспертизы, рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; правила и порядок проведения консультаций.</p> <p><i>Уметь:</i> проводить необходимые консультации; осуществлять экспертизу, рассмотрение запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб.</p>

		<p><i>Владеть:</i> навыками рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; проведения экспертизы, организации консультаций.</p>
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Единая сеть по работе с обращениями граждан» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Документирование предоставления государственных услуг в электронной форме», «Современные системы управления распределенными базами данных».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Преддипломная практика», «Государственная итоговая аттестация».

2. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 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
	Лекции	8
	Практические занятия	16
	Всего:	24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 75 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в составе единой инфраструктуры электронного правительства	Федеральный проект «Цифровое государственное управление». Структура, направления. Его структура, направления деятельности в области работы с обращениями граждан.
2	Инфраструктура Единой сети по работе с обращениями граждан, механизмы обработки обращений, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений	Инфраструктура Единой сети по работе с обращениями граждан. Подключение к сети государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и др. Единый механизм обработки обращений, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений
3	Процесс работы единого окна цифровой обратной связи по обращениям, жалобам по государственным услугам, функциям, сервисам	Единое окно цифровой обратной связи по обращениям граждан, жалобам по государственным услугам, функциям, сервисам. Структура, порядок работы. Нормативно-методическое обеспечение работы единого окна цифровой обратной связи.
4	Процесс взаимодействия граждан с государственными (муниципальными) органами, осуществляемый в электронной форме	Введение в действие автоматизированной системы взаимодействия с гражданами в различных сферах. Объединение доступа к существующим информационным ресурсам. Мобильное приложение для осуществления взаимодействия с гражданами.

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:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-2)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 3-4)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация Зачет с оценкой		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		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	неудовлетворительно	не зачтено	E	
20 – 49			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»/ «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. 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>

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

Тематика контрольных работ:

1. Федеральный проект «Цифровое государственное управление». Структура. Сроки выполнения.
2. Стадии выполнения Федерального проекта «Цифровое государственное управление» в области формирования единой сети работы с обращениями граждан.
3. Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.
4. Единая сеть по работе с обращениями граждан. Государственные органы, входящие в состав единой сети по работе с обращениями граждан
5. Этапы работы с обращениями граждан.
6. Мониторинг и аналитическая работа по обработке результатов рассмотрения обращений граждан
7. Единое окно цифровой обратной связи по обращениям, жалобам по государственным услугам, функциям, сервисам
8. Процесс взаимодействия граждан с государственными (муниципальными) органами, осуществляемый в электронной форме

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Источники

- 1.Федеральный проект «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://digital.gov.ru/uploaded/files/pasport-federalnogo-proekta-tsifrovoe-gosudarstvennoe-upravlenie.pdf>
2. Конституция Российской Федерации (с изм. от 25.03.2004) // РГ. 1993. 25 дек.; СЗ РФ. 2004. №13. Ст. 1110.
- 3.Декларация прав и свобод человека и гражданина. Принята ВС РСФСР 22.11.1991 // Ведомости СНД и ВС РФ.1991. №52. Ст. 1865.
- 4.Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ “Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в ред. от 27.07.2010)// СЗ РФ. 2006. № 31 (ч. 1). Ст. 3448; 2010. № 31. Ст.4196
- 5.Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.07.2010)// СЗ РФ, 2006. №19. Ст. 2060; 2010. № 31. Ст.4196.
- 6.Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"// "Российская газета" от 29 июля 2006 г. N 165.

Литература

1. Андреев М.А. Кукарина Ю.М. Организация работы с электронными обращениями граждан на современном этапе// Делопроизводство. 2019. № 4. С.33-40.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

3. Делопроизводство и электронный документооборот. Режим доступа:

<http://www.termika.ru/dou/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

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(4 ч.) Законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в составе единой инфраструктуры электронного правительства

Вопросы для обсуждения:

1. Федеральный проект «Цифровое государственное управление». Структура. Сроки выполнения.
2. Стадии выполнения Федерального проекта «Цифровое государственное управление» в области формирования единой сети работы с обращениями граждан.

3. Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.

Тема 2 (4 ч.) Инфраструктура Единой сети по работе с обращениями граждан, механизмы обработки обращений, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений

Вопросы для обсуждения:

1. Единая сеть по работе с обращениями граждан. Государственные органы, входящие в состав единой сети по работе с обращениями граждан
2. Этапы работы с обращениями граждан.
3. Мониторинг и аналитическая работа по обработке результатов рассмотрения обращений граждан

Тема 3(4 ч.) Процесс работы единого окна цифровой обратной связи по обращениям, жалобам по государственным услугам, функциям, сервисам

1. Единое окно цифровой обратной связи по обращениям, жалобам по государственным услугам, функциям, сервисам

Тема 4(4 ч.) Процесс взаимодействия граждан с государственными (муниципальными) органами, осуществляемый в электронной форме

1. Процесс взаимодействия граждан с государственными (муниципальными) органами, осуществляемый в электронной форме

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины подготовить выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу в Единой сети по работе с обращениями граждан

Задачи :

изучить законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в составе единой инфраструктуры электронного правительства;
рассмотреть инфраструктуру Единой сети по работе с обращениями граждан, механизмы обработки обращений, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений;
изучить процесс работы единого окна цифровой обратной связи по обращениям, жалобам по государственным услугам, функциям, сервисам;
рассмотреть процесс взаимодействия граждан с государственными (муниципальными) органами, осуществляемый в электронной форме;
сформировать основные профессиональные навыки в области работы с обращениями граждан в рамках проекта «Цифровое государственное управление».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

принципы, требования, порядок предоставления государственных услуг в электронной форме; права заявителей при получении государственных услуг; обязанности государственных органов, предоставляющих государственные услуги; стандарт предоставления государственной услуги; функционирование портала государственных услуг;

технологии документационного обеспечения управления на базе использования средств автоматизации, специфику электронной документации;

правила проведения экспертизы, рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; правила и порядок проведения консультаций;

Уметь:

разрабатывать и применять административные регламенты;
критически оценивать функциональные возможности конкретных программных продуктов; осуществлять прием и согласование документации, заявлений;
правила проведения экспертизы, рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; правила и порядок проведения консультаций.

найти и предоставить необходимую информацию из баз данных, реестров; осуществить выдачу справок, выписок, документов, разъяснений и сведений

проводить необходимые консультации; осуществлять экспертизу, рассмотрение запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб.

Владеть:

навыками работы на портале государственных услуг,
технологиями осуществления приема и согласования документации, заявок, заявлений;

навыками поиска информации в реестрах и базах данных; составления и выдачи справок, выписок, документов, разъяснений и сведений;

навыками рассмотрения запросов, ходатайств, уведомлений, жалоб; проведения экспертизы, организации консультаций.