



ФГОС ВО
(версия 3+
+)

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК
ЧГИК

2026

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музеологии и документоведения

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Рабочая программа дисциплины

**программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
с применением исключительно дистанционных
образовательных технологий
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение
квалификация: бакалавр**

**Челябинск
ЧГИК
2026**

УДК 342.5 (073)
ББК 67.401Я73
О-64

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Автор-составитель: Штолер А. В., проректор по научно-исследовательской и инновационной работе, канд. пед. наук, доцент

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 24.05.2021.

Экспертиза проведена 27.05.2021, акт № 2021/ДОУ(д).

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 9 от 31.05.2021

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026

О-64 Организация работы с обращениями граждан : рабочая программа дисциплины : программа бакалавриата «Документационное обеспечение управления» с применением исключительно дистанционных технологий по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, квалификация : бакалавр / авт.-сост. А. В. Штолер ; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2021. – 33 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	6
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	8
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	9
4.1. Структура преподавания дисциплины.....	9
4.1.1. Матрица компетенций.....	10
4.2. Содержание дисциплины.....	10
Задачи работников службы ДОУ по организации текущего хранения обращений. Общие правила формирования дел. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела. Принципы систематизации обращений внутри дел. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Сроки хранения обращений. Подшивка обращений в дела. Полное и частичное оформление дел. Составление и оформление заверительной надписи. Нумерация листов дела. Составление внутренней описи документов дела. Оформление обложки дел постоянного и временного хранения. Экспертиза ценности документов.....	12
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	12
5.1. Общие положения.....	12
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	14
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	14
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	14
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы.....	15
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	16
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	16
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	18
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	18
6.2.2. Описание шкал оценивания.....	19
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и экзамене.....	19
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	21
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену.....	21
6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.....	23
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	24
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.....	24
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	24
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	24
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	27
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).....	28

6.3.4.5. Тестовые задания.....	28
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.....	28
7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.....	28
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы.....	29
7.2. Информационные ресурсы.....	29
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы. 29	
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	29
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	29
9. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для.....	31
осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	31
Лист изменений в рабочую программу дисциплины.....	33

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.03.01 Организация работы с обращениями граждан
2	Цель дисциплины	изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями, предложениями и жалобами граждан
3	Задачи дисциплины заключаются в:	овладение теоретическими, практическими и методическими вопросами обеспечения работы с обращениями граждан и освоение основных требований, предъявляемых к организации работы с обращениями граждан; развитие способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов по организации и технологии работы с обращениями граждан.
4	Планируемые результаты освоения	УК-11, ПК-3, ПК-4
5	Общая трудоемкость дисциплины составляет	в зачетных единицах – 7 в академических часах – 252
6	Разработчики	Штолер А.В., проректор по научно-исследовательской и инновационной работе, канд. пед. наук, доцент

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетен- ций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1	Знать	российское законодательство, а также антикоррупционные стандарты поведения, уважение к праву и закону. Идентифицировать и оценивать коррупционные риски, проявлять нетерпимое отношение к коррупционному поведению	российское законодательство, а также антикоррупционные стандарты поведения, уважение к праву и закону. Идентифицировать и оценивать коррупционные риски, проявлять нетерпимое отношение к коррупционному поведению
	УК-11.2	Уметь	правильно анализировать, толковать и применять нормы права в различных сферах социальной деятельности, а также в сфере противодействия коррупции. Осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры	правильно анализировать, толковать и применять нормы права в различных сферах социальной деятельности, а также в сфере противодействия коррупции. Осуществлять социальную и профессиональную деятельность на основе развитого правосознания и сформированной правовой культуры
	УК-11.3	Владеть	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами
ПК-3. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПК-3.1	Знать	общие принципы построения документной системы, системы управления документами, организации службы ДОУ	общие принципы построения документной системы, системы управления документами, организации службы ДОУ
	ПК-3.2	Уметь	осуществлять базовые процессы организационного, документационного и информационного	осуществлять базовые процессы организационного, документационного и информационного

			обеспечения деятельности руководителя организации.	обеспечения деятельности руководителя организации.
	ПК-3.3.	Владеть	навыками информационно-документац. обеспечения деятельности аппарата управления организации.	навыками информационно-документационного обеспечения деятельности аппарата управления организации.
ПК-4. Способен организовать и осуществлять документирование деятельности организации	ПК-4.1	Знать	нормативно-правовую базу документирования деятельности организации	нормативно-правовую базу документирования деятельности организации
	ПК-4.2	Уметь	осуществлять процесс документирования	осуществлять процесс документирования
	ПК-4.3.	Владеть	навыками организации и анализа результативности процесса документирования деятельности организации.	навыками организации и анализа результативности процесса документирования деятельности организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Экономика культуры», «Информационные технологии в ДОУ и архивном деле», «Информационное обеспечение управления», «Организация секретарского обслуживания», «Аналитико-синтетическая обработка документа» / «Аналитико-синтетическая переработка информации», «Практикум по организационно-распорядительной документации» / «Подготовка управленческих документов», «Социология управления» / «Методика социологических исследований», «Документоведение», «Редактирование документов», «Кадровый менеджмент», «Управление персоналом»; практикой: «Ознакомительная практика»,

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении: «Офис-менеджмент» / «Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя», «Кадровое делопроизводство», «Архивы документов по личному составу», «Организационное проектирование», прохождении практик: «Преддипломная практика», подготовке к государственной итоговой аттестации.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 7 зачетных единиц, 252 часа

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов
	Заочная форма с применением ис-

	ключительно дистанционных технологий
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	216
– Контактная работа (всего), в том числе:	44
лекции	10
практические занятия	14
консультация в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)	2
иная контактная работа (ИКР) в рамках промежуточной аттестации	2
консультации (конс.)	10
контроль самостоятельной работы (КСР)	6
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	163
– Промежуточная аттестация обучающегося – контроль: зачет, экзамен	9

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Заочная форма обучения с применением исключительно дистанционных технологий

Наименование разделов (модулей), тем	Общая трудоемкость	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)					Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа				с/р	
		лек.	практ.	конс.	КС Р		
Раздел (модуль) 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России							
Тема 1. Формирование института обращения граждан в России	34	4				30	
КСР	2				2		
Итого в 6 сем.	36	4			2	30	
Раздел (модуль) 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе							
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.).	13	1				12	
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	21	1				20	
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан.	28	2	6			20	
КСР	2				2		
Конс	4			4			
ИКР	2			2			

Зачет 7 семестр	2						Зачет контроль – 2 ч.
Итого в 7 сем.	72	4	6	6	2	52	2
Раздел (модуль) 3. Технология работы с обращениями граждан							
Тема 5. Организация личного приема граждан.	45	1	4			40	
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	46	1	4			41	
КСР	2				2		
Конс.	4			4			
Экзамен 4 семестр	11	–	–	–	–	–	Экзамен: контроль – 7 ч. конс. ПА – 2 час. ИКР – 2 час.
Итого в 8 сем.	108	2	8	4	2	81	11
Всего по дисциплине	216	10	14	10	6	163	13
лек.	практ.	конс.	КС Р				

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	УК-11	ПК-3	ПК-4
1	2	3	4
Раздел (модуль) 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV- XIX вв.	+	+	+
Раздел (модуль) 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.).	+	+	+
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	+	+	+
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан.	+	+	+
Зачет 7 семестр	+	+	+
Раздел (модуль) 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 5. Организация личного приема граждан.	+	+	+
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	+	+	+
Экзамен 8 семестр	+	+	+

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России

Тема 1. Формирование института обращения граждан в России. Период создания государственных учреждений, появление письменных обращений частных лиц. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков» (Судебник 1550 г.). Организация работы с челобитными в центральных

учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности. Правила составления челобитных. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.

Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными. Форма прошений, подаваемых на имя царя. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных. Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы, решаемые Сенатами, коллегиями.

Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах. Виды прошений: «тяжебные», исковые, встречные, мировые, доносы, жалобы, отзывы.

Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе

Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.). Понятия «предложение», «заявление», «жалобы» граждан. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан как одна из форм участия трудящихся в управлении государством, контроля и критики снизу.

Сложившийся стиль работы с обращениями граждан в советских учреждениях. Борьба с бюрократизмом и волокитой. Основные принципы работы с письмами граждан. Обзор законодательных актов 1920–1950-х гг.

Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», его содержание и значение. Новая редакция указа от 04.03.80 г. Закон СССР от 30.06.87 г. «О порядке обжалования в суде неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан».

Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015), ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ), «Регламент Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» (утв. Постановлением СФ ФС от 30.01.2002 №33-СФ, в ред. от 26.09.2012), [Положение об Аппарате Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации](#), [«Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации»](#) (утв. распоряжением СФ ФС от 30.12.2005 № 572рп-СФ, [«О работе с обращениями граждан, поступающими через официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации в сети Интернет»](#) (утв. Распоряжением СФ ФС от 30.01.2006 № 27рп-СФ), «Положение о приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 2 октября 2009 г. № 1441), Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. Распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ), Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489 «Об информационно-справочной службе приемной Президента РФ в федеральном округе» (утв. распоряжением Администрации Президента Российской Федерации от 8 октября 2009 г. № 1489), Постановление Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных

услуг».

Тема 4. Организация работы с обращениями граждан. Классификация обращений граждан. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию (бюро, сектор, отдел, секретарь). Составление и оформление Положения отдела по работе с обращениями граждан.

Раздел 3. Технология работы с обращениями граждан

Тема 5. Организация личного приема граждан. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм. Этика приема.

Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан. Порядок приема и первичной обработки документов. Регистрация обращений граждан. Порядок заполнения журналов регистрации и регистрационно-контрольных карточек.

Сроки рассмотрения обращений граждан. Направление обращения на исполнение. Решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.

Требования, предъявляемые к решению. Контроль за исполнением обращений, регистрационно-контрольные картотеки. Организация контроля исполнения документов с использованием средств вычислительной техники. Организация информационно-справочной работы по обращениям. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.

Особенности организация работы с обращениями депутатов. Особенности работы «Интернет-приемной».

Значение аналитической работы с обращениями граждан. Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан. Методика анализа и обобщения.

Задачи работников службы ДОУ по организации текущего хранения обращений. Общие правила формирования дел. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела. Принципы систематизации обращений внутри дел. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Сроки хранения обращений. Подшивка обращений в дела. Полное и частичное оформление дел. Составление и оформление заверительной надписи. Нумерация листов дела. Составление внутренней описи документов дела. Оформление обложки дел постоянного и временного хранения. Экспертиза ценности документов.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивидуала стилия получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических и семинарских занятиях. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

- в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

- без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским, практическим занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение; научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающегося является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний умений, владений;

- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);

- развитие познавательных способностей и активности обучающегося (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;

- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

знать:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

владеть:

- навыками планирования самостоятельной работы;
- навыками соотнесения планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;

– навыками проектирования и моделирования разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и владениям обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России		
Тема 1. Формирование института обращения граждан в России	Самостоятельная работа № 1. Тема. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв. Подготовка к практическому занятию.	Проверка выполнения практической работы. Проверка самостоятельной работы № 1.
Раздел (модуль) 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе		
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.).	Самостоятельная работа № 2. Тема. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.).	Проверка задания, выполненного в письменной форме. Проверка самостоятельной работы № 2.
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Самостоятельная работа № 3. Тема. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	Проверка самостоятельной работы
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Самостоятельная работа № 4. Тема. Организация работы с обращениями граждан. Подготовка к практическому занятию № 2.	Подготовка и проверка практической работы № 1
Раздел (модуль) 3. Технология работы с обращениями граждан		
Тема 5. Организация личного приема граждан	Самостоятельная работа № 5. Тема. Организация личного приема граждан. Подготовка к семинару № 4, практическому занятию № 7.	Проверка выполнения практической работы № 2, 3
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами	Самостоятельная работа № 6. Тема. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан. Подготовка к семинару	Проверка выполнения практической работы № 4

граждан	№ 5, практическому занятию № 8	
---------	--------------------------------	--

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1. Тема «Формирование института обращения граждан в России»

1. *Цель работы* – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу, в которой описывается возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.

2. Оформление заданий практических занятий № 1

Самостоятельная работа № 2. Тема «Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917–1993 гг.)»

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

Самостоятельная работа № 3. Тема «Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан»

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

.Самостоятельная работа № 4.

Тема «Организация работы с обращениями граждан»

1. Подготовка реферата.

Цель работы – получить представление об организации работы исполнителей обращениями граждан.

Задание и методика выполнения: подготовить реферат по теме (см. 6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине).

2. Оформление заданий практического занятия № 1.

Самостоятельная работа № 5. Тема «Организация личного приема граждан»

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практического занятия № 2.

Самостоятельная работа № 6. Тема «Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан»

Цель работы – получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения: выявить дополнительную литературу по теме семинара.

2. Оформление заданий практического занятия № 3.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

<https://sdo.chgik.ru> – система дистанционного обучения ЧГИК (авторизованный доступ).

<http://fgosvo.ru/> – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования.

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал Грамота.ру – русский язык для всех.

<https://grants.culture.ru/> – Культура. Гранты России. Общероссийская база конкурсов и грантов в области культуры и искусства.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Формирование института обращения граждан в России	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1	– Самостоятельная работа №1.
		УК-11.2	
		УК-11.3	
	ПК-3. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПК-3.1	
		ПК-3.2	
		ПК-3.3.	
	ПК-4. Способен организовать и осуществлять документирование деятельности организации	ПК-4.1	
		ПК-4.2	
		ПК-4.3.	
Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №2.

обращениями граждан (1917-1993 гг.)			
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа №3.
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа № 4. – Практическая работа № 1. Тема «Составление и оформление обращения гражданина».
Раздел (модуль) 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 5. Организация личного приема граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа № 5. – Практическая работа № 2. Тема «Технология организации личного приема граждан» – Практическая работа № 3. Тема «Регистрация обращений граждан».
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Те же	Те же	– Самостоятельная работа № 6. – Практическая работа № 4. Тема «Порядок заполнения журнала регистрации приема граждан»

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенции	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
Раздел (модуль) 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России			
Тема 1. Формирование института обращения граждан в России	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.1	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 1-8; № практико-ориентированного задания: 1.
		УК-11.2	
		УК-11.3	
	ПК-3. Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	ПК-3.1	
		ПК-3.2	
		ПК-3.3.	
	ПК-4. Способен организовать и	ПК-4.1	

	осуществлять документированную деятельность организации	ПК-4.2 ПК-4.3.	
Раздел (модуль) 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе			
Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Те же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 9,10; № практико-ориентированного задания: 2.
Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 11, 12; № практико-ориентированного задания: 3.
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	Та же	Те же	– Вопросы к зачету (7 семестр) № теоретических вопросов: 13-16; № практико-ориентированного задания: 4.
Раздел (модуль) 3. Технология работы с обращениями граждан			
Тема 5. Организация личного приема граждан	Та же	Те же	– Вопросы к экзамену (8 семестр) № теоретических вопросов: 1-6; № практико-ориентированного задания: 5.
Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	Та же	Те же	– Вопросы к экзамену 8 семестр № теоретических вопросов: 7-20; – № практико-ориентированного задания: 6

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
УК-11	– понимает антикоррупционные стандарты поведения; – применяет навыки работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных

		ситуациях.
ПК-3	– понимает специфику организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации; – применяет методы организационного, документационного и информационного обеспечения деятельности руководителя организации; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
ПК-4	– понимает процесс документирования; – применяет навыками организации и анализа результативности процесса документирования деятельности организации; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Устный опрос.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	Активная учебная лекция; семинары; практические занятия, самостоятельная работа: устный опрос по диагностическим вопросам.
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	Зачет, экзамен: – ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и экзамене

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой				
Умение выполнять задания, предусмотренные программой				
Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой				
Уровень знакомства с дополнительной литературой				
Уровень раскрытия причинно-следственных связей				
Уровень раскрытия междисциплинарных связей				
Педагогическая ориентация (культура речи, манера общения, умение использовать наглядные пособия, способность заинтересовать аудиторию)				
Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция)				
Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса				
Деловые и волевые качества обучающегося: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность				
Выполнение практического задания				
Общая оценка				

Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
Отлично / Зачтено	от 81 до 100
Хорошо / Зачтено	от 51 до 80
Удовлетворительно / Зачтено)	от 31 до 50
Неудовлетворительно / Не зачтено	менее 31

Таблица 11

**6.2.2.2. Описание шкалы оценивания
Практическое (практико-ориентированное) задание**

Качество выполнения задания (%)	Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
от 81 до 100	Отлично (зачтено)	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
от 51 до 80	Хорошо (зачтено)	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную

Качество выполнения задания (%)	Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
		задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
от 31 до 50	Удовлетворительно (зачтено)	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
от 0 до 30	Неудовлетворительно (незачтено)	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену

Таблица 12

Материалы, необходимые для оценки знаний (примерные теоретические вопросы) к зачету

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Появление письменных обращений частных лиц.	УК-11, ПК-3, ПК-4
2.	Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков»	УК-11, ПК-3, ПК-4
3.	Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.	УК-11, ПК-3, ПК-4
4.	Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.	УК-11, ПК-3, ПК-4
5.	Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.	УК-11, ПК-3, ПК-4
6.	Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.	УК-11, ПК-3, ПК-4
7.	Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы решаемые Сенатами, коллегиями.	УК-11, ПК-3, ПК-4
8.	Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.	УК-11, ПК-3, ПК-4
9.	Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
10.	Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.	УК-11, ПК-3, ПК-4
11.	Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
12.	Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
13.	Классификация обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
14.	Влияние характера управления, принципов принятия управлен-	УК-11, ПК-3, ПК-4

	ческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.	
15.	Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.	УК-11, ПК-3, ПК-4
16.	Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию	УК-11, ПК-3, ПК-4
17.	Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
18.	Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
19.	Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.	УК-11, ПК-3, ПК-4
20.	Этика приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Организация личного приёма граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
2.	Информирование граждан о порядке приема обращений.	УК-11, ПК-3, ПК-4
3.	Порядок приема и первичной обработки обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
4.	Виды обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
5.	Регистрация обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
6.	Порядок рассмотрения обращения и предоставления ответа.	УК-11, ПК-3, ПК-4
7.	Сроки рассмотрения обращения граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
8.	Особые правила приёма для льготных категорий граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
9.	Основания для отказа в рассмотрении обращения.	УК-11, ПК-3, ПК-4
10.	Контроль за исполнением обращений.	УК-11, ПК-3, ПК-4
11.	Организация информационно-справочной работы по обращениям.	УК-11, ПК-3, ПК-4
12.	Особенности организации работы с обращениями депутатов.	УК-11, ПК-3, ПК-4
13.	Особенности работы «Интернет-приемной».	УК-11, ПК-3, ПК-4
14.	Значение аналитической работы с обращениями граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
15.	Методика анализа и обобщения.	УК-11, ПК-3, ПК-4
16.	Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
17.	Общие правила формирования дел.	УК-11, ПК-3, ПК-4
18.	Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве.	УК-11, ПК-3, ПК-4
19.	Составление внутренней описи документов дела.	УК-11, ПК-3, ПК-4
20.	Экспертиза ценности обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1.	Описать форму прошений, подаваемых на имя царя.	УК-11, ПК-3, ПК-4
2.	Охарактеризовать требования к документированию жалоб и предложений граждан в 1950-1990-х гг.	УК-11, ПК-3, ПК-4
3.	Обозначить правовую специфику различных видов обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
4.	Выявить особенности ведения делопроизводства по обращениям	УК-11, ПК-3, ПК-4

	граждан от общего делопроизводства	
5.	Раскрыть основные требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
6.	Заполнить регистрационно-контрольную карточку по обращениям граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
7.	Охарактеризовать разделы сводного отчета по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
8.	Оформление дела по обращениям граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Темы рефератов

1. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
2. Нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
3. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию (бюро, сектор, отдел, секретарь).
4. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.
5. Организация и документирование приема граждан.
6. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.
7. Автоматизация информационно-справочной работы по обращениям.
8. Особенности работы «Интернет-приемной».
9. Значение аналитической работы с обращениями граждан.
10. Методика анализа и обобщения работы с обращениями граждан.
11. Полное и частичное оформление дел.
12. Экспертиза ценности документов.

Методические указания

Приступая к выполнению реферата, студент должен знать, что работа будет зачтена при условии соблюдения следующих требований:

1. Знание текстов рекомендованной литературы и использование этого знания в работе.
2. Использование студентом не менее 10 источников (статей, монографий, справочной и другой литературы) для раскрытия избранной темы.
3. Обязательное указание на источники, грамотное цитирование авторов (прямое и косвенное), определение собственной позиции и обязательный собственный комментарий к приводимым точкам зрения.
4. Соблюдение требований к структуре и оформлению.

Требования к структуре и оформлению

Структура. Реферат состоит из: введения, основной части, заключения. Во введении необходимо определить цель и задачи работы. В основной части обязательны ссылки на номера библиографических записей в списке использованной литературы. В заключении необходимо сделать основные выводы. Список использованной литературы помещается после заключения. Библиографические записи нумеруются и располагаются в алфавитном порядке.

Оформление. Шрифт гарнитуры «Times New Roman», кегль 12 или 14, через 1,5 интервала. Работу печатать на одной стороне стандартного листа бумаги формата

А4 с соблюдением полей: левое – 30 мм, правое – 20 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Выполненная работа должна быть скреплена. Работа открывается титульным листом. Затем следует «Оглавление». Порядковые номера страниц указываются внизу страницы с выравниванием от центра. Не допускается расстановка нумерации страниц от руки. Первой страницей считается титульный лист, но на нем цифра «1» не ставится. Каждый раздел всегда начинается с новой страницы.

Работа может быть иллюстрирована, но не допускается использование иллюстраций, вырезанных из книг, журналов и других изданий.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинарские занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическая работа № 1 «Составление и оформление обращения гражданина»

Цель работы – изучение и закрепление требований и правил составления и оформления письменных обращений граждан.

Задание и методика выполнения: используя приведённый ниже текст, составьте и оформите в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» обращения на имя должностного лица.

Порядок выполнения:

1. Правильно составьте реквизит «Адресат».
2. Исходя из текста, правильно обозначьте вид обращения (заявление, предложение, жалоба).
3. Составьте текст обращения грамотно и корректно.
4. Оформите обращение в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».
5. Недостающие для оформления обращения элементы можно придумать самостоятельно.

Гражданин Иван Петрович Селезнев, проживающий по адресу 659100 Алтайский край, г. Заводоуковск, ул. Тополиная, д. 14, кв. 112, телефон 234-56-78, обращаясь к мэру города Заводоуковска Алтайского края господину Анисимову Сергею Ивановичу, пишет, что в их многоквартирном доме на протяжении сентября и октября нынешнего года отсутствует горячая вода, а с наступлением холодов – и отопление. Пишет, что жители вовремя оплачивают коммунальные платежи, но на их жалобы и просьбы в Управляющую компанию «Орион» никто не обращает внимания. К директору Управляющей компании

невозможно попасть на прием, т.к. он прячется от жильцов, а если его застать врасплох, уклоняется от объяснений. И.П. Селезнев от лица жителей дома № 14 по ул. Тополиной города Заболоцка просит найти управу на Управляющую компанию «Орион» и ее директора Смирнова С.С. и решить вопрос с подачей горячей воды и отопления в указанный дом. От имени жильцов дома обращение подписал Иван Петрович Селезнев и еще несколько подписей.

Практическая работа № 2.

Тема «Технология организации личного приема граждан»

Цель работы – закрепить навыки организации работы с обращениями граждан

Задание и методика выполнения:

В соответствии с предметной областью организации, указанной в варианте и описания тематики личного обращения, оформить пакет документов, сопровождающих личный прием граждан:

1. Составить график личного приема граждан и утвердили его приказом руководителя.
2. Внесли данные в журнал учета личного приема граждан.
3. Составить ответное письмо гражданину, которому отказали в приеме в связи с тем, что обращение не входит в компетенцию органа, с объяснением причин отказа.
4. В ходе личного приема «предложить» письменно изложить дополнительные сведения по вопросу. Составить соответствующий документ (заявление) от лица обратившегося гражданина и зарегистрировать соответствующим образом.
5. Заполнить карточки личного приема граждан.

Практическая работа № 3 «Регистрация обращений граждан»

Цель работы – изучение и закрепление порядка работы с обращениями граждан, в частности, требований к регистрации письменных обращений граждан.

Задание и методика выполнения: используя приведенную ниже копию обращения гражданина, заполнить регистрационно-контрольную карточку.

Регистрационно-контрольная карточка обращений граждан

Лицевая сторона					
Регистрационный № _____			Дата регистрации «__» _____ 202__ г.		
Вид обращения _____ (предложение, заявление, жалоба)					
Способ доставки _____ (почта, интернет-обращение, факс, с личного приема, иное)					
Кол-во листов обращения _____			приложения _____		
Фамилия, имя, отчество гражданина _____					
Название организации _____					
_____			исх.№ _____ от «__» _____ 202__ г.		
Адрес	(почтовый	и/или	электронный),	контактный	телефон
Краткое содержание _____					

Кому адресовано _____					
Дата, указанная гражданином в обращении _____					
Классификация по тематике _____					
Характеристики обращения _____					

(повторное, аналогичное, типовое, неоднократное, иное)

Оборотная сторона

Резолюция по обращению _____

(текст резолюции, ФИО руководителя, дата резолюции)

Сведения об осуществлении текущего контроля _____

Наименование подразделения, ФИО лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа _____

ФИО непосредственного исполнителя, дата получения обращения _____

Принятое по существу обращения решение _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа или уведомления « ____ » _____ 202__ г.

ФИО должностного лица, подписавшего ответ _____

Информация о выезде на место _____

Результаты служебной проверки _____

Сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан _____

Сведения о месте хранения материалов по обращению _____

Дело № _____, том № _____

Примечание _____



191060, Санкт-Петербург, Смольный

Губернатору Санкт-Петербурга

Полтавченко Георгию Сергеевичу

Скуркиса Александра Викторовича,
21.05.1980 г. рождения,
зарег. и прож.:
190121, Санкт-Петербург,
наб. кан. Грибоедова, д. 154, кв. 1

ЖАЛОБА.

По причине прямого саботажа требований Президента Российской Федерации, грубейшего игнорирования прав и свобод граждан, грубейшего нарушения требований федерального и регионального законодательства, грубейшего неисполнения представлений прокурора на протяжении нескольких лет жители Адмиралтейского района Санкт-Петербурга вынуждены существовать в нечеловеческих условиях.

Вопиющими фактами являются следующие.

1. Отсутствие до настоящего момента ответа на обращение на Ваше имя от 19.03.2012 г. по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. В данном обращении также ставился вопрос об обмане Администрации Президента Российской Федерации Вашими непосредственными подчиненными и о защите Вашей чести и деловой репутации в связи с прямым обманом Вас подчиненными сотрудниками;
2. Прямой саботаж со стороны Ваших подчиненных - вице-губернатора Козырева С.А. и вице-губернатора Дивинского И.Б. требований прокуратуры Санкт-Петербурга, грубейшее неисполнение федерального и регионального законодательства и требований прокурора с их стороны, продолжающееся до сих пор.

Сообщаю, что в связи с данной критической ситуацией я был вынужден трижды с августа по октябрь 2012 года выезжать в Москву, где мною на личном приеме поданы и зарегистрированы в установленном Законом порядке обращения на имя Генерального прокурора Российской Федерации, Главы Администрации Президента Российской Федерации,

Практическое занятие № 4. Тема: «Порядок заполнения журнала регистрации приема граждан»

Цель работы – получить представление о порядке заполнения журнала регистрации приема граждан.

Задание и методика выполнения:

1. Изучение требований нормативно-методических документов к регистрации обращений граждан.
2. Регистрация заявления, предложения, и жалобы граждан в журнале регистрации письменных обращений и регистрационно-контрольной карточке.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока)

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с локальными актами вуза.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации зачет и экзамен. Обучающийся должен:

- своевременно и качественно выполнять практические работы;
- своевременно выполнять самостоятельные задания;
- пройти промежуточное тестирование.

4. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптированы за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы¹

1. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учеб. пособие / С. Ю. Кабашов. – 4-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 312 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/166553> (дата обращения: 25.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Павлова, Р. С. Документационное обеспечение управления / Р. С. Павлова. — 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 608 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/310175> (дата обращения: 24.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Павлова, Р. С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан / Р. С. Павлова. – Санкт-Петербург : Лань, 2022. – 340 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/230351> (дата обращения: 24.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Рябова, С. В. Документационное обеспечение управленческой деятельности : учебное пособие / С. В. Рябова. – Ульяновск : УлГТУ, 2021. – 340 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/259769> (дата обращения: 24.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>

ЭБС «Рукоонт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>

Информационные справочные системы: Гарант,

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://e.sekretariat.ru/> – сайт электронной версии журнала «Справочник секретаря и офис-менеджера».

<http://www.delo-press.ru> – сайт журнала «Делопроизводство и документооборот на предприятии».

<http://www.kadrovik-praktik.ru> – сайт материалов по кадровому делопроизводству.

<http://www.profiz.ru/sr/> – сайт журнала «Секретарь-референт».

<http://www.sekretariat.ru/forum/forum1/topic781/messages> – PRO -Делопроизводство и СЭД (портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней).

¹ Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для дисциплины, изучаемой с применением ДОТ, используется модульная модель. Она предполагает разделение учебной дисциплины на модули. Модуль – это логически целостный, завершённый фрагмент учебной дисциплины. Модульная система при построении учебной дисциплины позволяет всем участникам образовательного процесса (обучаемому, педагогу, администратору) последовательно отслеживать и контролировать ход изучения дисциплины. Платформа Moodle позволяет сделать настройку, при которой от одного модуля к другому модулю обучающийся может переходить только при условии, если он прослушал лекции, правильно ответил на тестовые задания по итогам ее прослушивания, выполнил практические задания на положительную оценку. Эта же настройка не позволит обучающемуся перейти на следующий семестр, если он не завершил изучение хотя бы одной теме, в т. ч. не прошел итоговое тестирование, или получил неудовлетворительную оценку.

Комплексное изучение обучающимися дисциплины предполагает: овладение материалами лекций, печатными и электронными образовательными ресурсами, указанными в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе выполнения практических заданий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Все лекции сопровождаются слайдами, подготовленными в программе PowerPoint.

После прослушивания каждой лекции обучающийся должен ответить на три тестовых задания, составленных на основе ее содержания.

Основной целью практических занятий является отработка профессиональных умений и владений навыками. Выполненные практические задания прикрепляются обучающимися в личном кабинете на платформе Moodle и автоматически приходят на электронную почту преподавателя. При необходимости обучающимся могут быть предложены материалы для выполнения практического задания, например, отчеты, копии архивных документов, нормативные документы и т. д. Все задания для практических занятий озвучены преподавателем (цель – объяснить методику выполнения). Если у обучающегося возникли вопросы по выполнению задания, он может задать их на форуме. Форум позволяет преподавателю давать обучающимся дополнительные рекомендации и разъяснения. После проверки педагог выставляет оценку (можно дать краткие комментарии) в личном кабинете обучающегося.

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой печатных и электронных образовательных ресурсов и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в профессиональных периодических изданиях (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) с обучающимися в ходе изучения материала данной дисциплины.

На платформе Moodle, на усмотрение преподавателя, могут быть размещены дополнительные материалы, например, словарь терминов, хрестоматия (сборник фрагментов текстов), иллюстративный, видеоматериал или ссылки на них и т. д.

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации,

содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках текущего контроля	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	Текущий (аттестация)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Экзамен	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач	Промежуточный
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором, обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы в соответствующей области.	Промежуточный (в рамках выполнения практико-ориентированных заданий)
Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, основываясь прежде всего на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования, а также собственных взглядах на нее	Текущий (в рамках сам. работы)
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Промежуточный

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое оснащение обучения с использованием исключительно ДОТ включает следующие составляющие:

- каналы связи не ниже 512 Кбит/с на одного пользователя, находящегося в здании, для организации взаимодействия в режиме видеоконференций, и 10 Мбит/с на 100 пользователей, одновременно подключенных к системе ДОТ;
- система дистанционного обучения (платформа Moodle);
- рабочие места педагогов;
- дополнительное оборудование (web-камера, наушники, колонки);
- программное обеспечение: Mirapolis Virtual Room, офисный пакет программ.

Формирование информационной среды осуществляется с помощью программной системы дистанционного обучения, с помощью которой создается и размещается интерактивный образовательный контент, фиксируются результаты и процесс продвижения обучающегося, создаются условия для взаимодействия участников образовательной деятельности (форумы, чаты и т. д.).

При обучении с применением исключительно ДОТ обучающимся должна использоваться компьютерная техника, которая отвечает следующим минимальным требованиям:

- наличие интернет-браузера и подключение к сети Интернет;
- программное обеспечение для работы с использованием аудио-, видео-;
- наушники и/или динамики, микрофон, web-камера.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде вуза из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет), как на территории ЧГИК, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда ЧГИК обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, рабочим программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин, программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы, содержащее:
 - *документированные индивидуальные образовательные достижения*: сертификаты, дипломы, грамоты, документы об участии в грантах, сертификаты о прохождении тестирования и т. д.,
 - *исследовательские, проектные и творческие работы*: публикации, проекты, и т. д.,
 - *отзывы и характеристики на исследовательские, проектные и творческие работы*: благодарственные письма и т. д.
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы магистратуры;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование электронной информационно-образовательной среды в ЧГИК соответствует законодательству Российской Федерации.

Система дистанционно обучения ЧГИК (авторизованный доступ) –

<https://sdo.chgik.ru>

— лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Adobe Reader 9.0, Adobe Acrobat Pro 9.0, Fine
Reader 10.0, 7zip, Google Chrome, Internet Explorer.

Лист изменений в рабочую программу дисциплины

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022		Без изменений
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023		Без изменений
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025		Без изменений
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026	Р.8,9	Доработаны

Учебное издание

Автор-составитель
Андрей Владимирович Штолер

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
с применением исключительно дистанционных
образовательных технологий
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение
квалификация: бакалавр**

Печатается в авторской редакции

*Подписано к печати
Формат 60х84/16
Заказ*

*Объем п. л.
Тираж 100 экз.*

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36а
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф