

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт международных отношений и мировой истории

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация работы с обращениями граждан

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
46.03.02 - Документоведение и архивоведение

Направленность образовательной программы
Документационное обеспечение управления

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.17 Организация работы с обращениями граждан относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1: Применяет систему норм русского литературного языка и иностранного(ых) языка(ов); способен логически верно строить устную и письменную речь</p> <p>УК-4.2: Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</p> <p>УК-4.3: Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-4.4: Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на государственном языке Российской Федерации, и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-4.5: Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов</p>	<p>УК-4.1: Знать систему норм русского литературного языка и иностранного(ых) языка(ов) Уметь логически верно строить устную и письменную речь</p> <p>Владеть навыками применения системы норм русского литературного языка и иностранного(ых) языка(ов)</p> <p>УК-4.2: Знать коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</p> <p>Уметь грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и ситуации</p> <p>Владеть навыками использования коммуникативно приемлемого стиля общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнёрами</p> <p>УК-4.3: Знать принципы использования информационно-коммуникационных технологий</p> <p>Уметь применять информационно-</p>	Собеседование Тест	Экзамен: Контрольные вопросы

	<p>с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации</p>	<p>коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>Владеть навыками поиска информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач</p> <p>УК-4.4: Знать основные принципы критического анализа устной и письменной деловой информации Уметь свободно воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на государственном языке Российской Федерации, и иностранном(ых) языке(ах) Владеть навыками анализа и критического оценивания устной, письменной и деловой информации</p> <p>УК-4.5: Знать основные принципы перевода профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации Уметь выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации Владеть навыками перевода профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации</p>		
<p>ПК-2: Способен организовывать и осуществлять документационное</p>	<p>ПК-2.1: Работает с различными системами документации и осуществляет разработку</p>	<p>ПК-2.1: Знать методы классификации, обобщения; Уметь применять</p>	<p>Собеседование Тест</p>	<p>Экзамен: Контрольные вопросы</p>

<p>обеспечение управления организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органов и органов местного самоуправления</p>	<p>унифицированных форм документов, используемых в документационном обеспечении управления организации</p> <p>ПК-2.2: Выполняет работу по документационному обеспечению управления в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органах и органах местного самоуправления</p> <p>ПК-2.3: Использует знания правовых актов РФ и нормативных актов организации для разработки стандартов документирования управленческой деятельности организации и определения требований к информации, включаемой в документы организации</p>	<p>современные теоретические концепции для интерпретации полученных в результате исследования данных в сфере документационного обеспечения управления</p> <p>Владеть способностью аналитического мышления, позволяющего формировать аргументированные выводы, имеющие значение для современного документационного обеспечения управления</p> <p>ПК-2.2: Знать методы сравнительного анализа; Уметь применять современные теоретические концепции для интерпретации полученных в результате исследования данных в сфере архивоведения; Владеть способностью аналитического мышления, позволяющего формировать аргументированные выводы, имеющие значение для современного архивоведения</p> <p>ПК-2.3: Знать основные принципы использования правовых актов РФ и нормативных актов организации для разработки стандартов документирования управленческой деятельности организации и определения требований к информации, включаемой в документы организации Уметь применять знания правовых актов РФ и нормативных актов организации для разработки стандартов документирования управленческой деятельности организации и определения требований к информации, включаемой в документы</p>		
--	--	--	--	--

		<p>организации Владеть навыками применения знаний правовых актов РФ и нормативных актов организации для разработки стандартов документирования управленческой деятельности организации и определения требований к информации, включаемой в документы организации</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	3
Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32
- КСР	2
самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	
Тема 1. Развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан	23	10	10	20	3
Тема 2. Законодательные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан	19	8	8	16	3

Тема 3. Делопроизводство по обращениям граждан	12	6	6	12	
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан на предприятии	8	4	4	8	
Тема 5. Организация работы с обращениями депутатов	8	4	4	8	
Аттестация	36				
КСР	2			2	
Итого	108	32	32	66	6

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан.

Тема 2. Законодательные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан.

Нормативные акты, регламентирующие делопроизводство по обращениям граждан. Локальные нормативные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан на предприятии, в организации, учреждении. Классификация обращений граждан.

Тема 3. Делопроизводство по обращениям граждан.

Назначение и порядок оформления предложения. Назначение и порядок оформления заявления.

Назначение и порядок оформления ходатайства. Назначение и порядок оформления. Жалобы.

Назначение и порядок оформления петиции.

Тема 4. Организация работы с обращениями граждан на предприятии.

Прием и первичная обработка; Регистрация обращений. Рассмотрение обращений руководством.

Подготовка проекта ответа на обращение. Контроль за исполнением обращений граждан.

Информационно-справочная работа по обращениям граждан. Анализ обращений граждан.

Тема 5. Организация работы с обращениями депутатов.

Назначение и порядок оформления депутатского запроса. Порядок подготовки ответа на запрос депутата; Назначение и порядок составления ответа на парламентский запрос.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Организация работы с электронными документами, <https://e-learning.unn.ru/enrol/index.php?id=6914>.

Иные учебно-методические материалы:

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс

Организация работы с электронными документами <https://e-learning.unn.ru/enrol/index.php?id=6914>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. В состав непосредственных участников электронного документооборота в организации входят
2. К внешнему электронному документообороту относится
3. Этапы работ по созданию электронного архива документов
4. Возможные форматы файлов документов в электронном архиве
5. Единство форматов документов в электронном архиве
6. Создание и адресация распорядительных документов в электронном виде.
7. Основные требования информационной безопасности при создании и распространении электронных документов

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Собеседование) для оценки сформированности компетенции ПК-2:

1. Внедрение электронного документооборота
2. Выбор подходящей системы электронного документооборота для организации
3. Прием электронных документов в архив организации
4. Обеспечение сохранности принятых электронных документов в соответствии с установленными требованиями.
5. Организацию учета электронных документов.
6. Организацию использования электронных документов (создания фонда пользования).

Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
отлично	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок
очень хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок
хорошо	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.

Оценка	Критерии оценивания
	Допущено несколько негрубых ошибок
удовлетворительно	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки
неудовлетворительно	Уровень знаний ниже минимальны х требований. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4:

1. Предложение – это обращение гражданина, направленное на

1 совершенствование работы органов власти и управления

2. защиту нарушенных прав, законных интересов гражданина

3. реализацию личных прав гражданина

4. признание за гражданином определенного статуса, прав, гарантий

2. Федеральный закон Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» распространяется на деятельность

1. международные организации

2. общественные организации

3. государственные, муниципальные органы и учреждения

4. акционерные общества

3. Жалоба гражданина – это

1. просьба о восстановлении нарушенных прав

2. рекомендации по совершенствованию деятельности государственных органов и управления

3. просьба в содействии в реализации прав и свобод

4. требование восстановления статуса

4. Срок регистрации письменного обращения установлен

1. Инструкцией по делопроизводству

2. Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»

3. Постановлением Правительства Российской Федерации

4. Регламентом

5. Срок регистрации письменного обращения с момента поступления

1. в день поступления

2. на другой день после поступления

3. в течение трех дней

4. в течение семи дней

6. Письменное обращение не рассматривается, если не содержится реквизит

1. дата, подпись

2. фамилия, имя, отчество гражданина

3. адресат

4. все перечисленные реквизиты

7. Исключите сведения, не относящиеся к персональным данным.

1. о чрезвычайных происшествиях и катастрофах

2. сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина

3. сведения о заработной плате работника

4. паспортные данные гражданина

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-2:

1. Вопросы, связанные с отнесением информации к коммерческой тайне регулирует Федеральный закон Российской Федерации?

1. «О государственной гражданской службе»
2. «О персональных данных»
3. «О коммерческой тайне»
4. «О государственной тайне»

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, направляется в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в течение

1. семи дней
2. трех дней
3. десяти дней
4. пяти дней

3. В каком случае ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан

1. если поступившее обращение не зарегистрировано в установленный срок
2. если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа
3. если гражданин повторно обратился по существу рассматриваемого вопроса в один тот же государственный орган
4. если ответ касается сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4. В каком году принят Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»?

Ответ: _____

5. В какие сроки рассматривается письменное обращение, поступившее в государственный орган или орган местного самоуправления (в соответствии с их компетенцией)?

Ответ: _____

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Не менее 70% правильных ответов
не зачтено	69% и менее правильных ответов

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными недочетами и, выполнены все	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

						задания в полном объеме	
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Метаданные документов
2. Основные свойства и порядок использования электронных документов. Форматы файлов электронных документов
3. Общая характеристика принципов управления документами в организации

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-2

1. Правовое и нормативно-методическое регулирование работы с электронными документами
2. Система управления документами
3. Процессы управления документами, их документирование. Инструменты управления документами
4. Проектирование и внедрение систем управления электронными документами в организации

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Шульгина М. В. Архивоведение : учебное пособие / Шульгина М. В. - Архангельск : САФУ, 2014. - 232 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции

САФУ - Социально-гуманитарные науки. - ISBN 978-5-261-00937-5.,
<https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=705027&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Тельчаров Александр Дмитриевич. Архивоведение : Учебное пособие. - 6. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 184 с. - (Учебные издания для бакалавров). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-05400-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=875301&idb=0>.
2. Крюкова Нина Петровна. Документирование управленческой деятельности : Учебное пособие. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 268 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-003134-7. - ISBN 978-5-16-100463-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=633070&idb=0>.
3. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот / Куняев Н.Н. - Москва : Логос, 2011., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=635525&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

MS Office

Электронно-библиотечная система «Знаниум» [Электронный ресурс] (znanium.com) Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] (elibrary.ru) Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [Электронный ресурс] (<http://www.studentlibrary.ru>) Электронно-библиотечная система «Юрайт» студента [Электронный ресурс] (<http://biblio-online.ru>) <http://www.consultant.ru> компьютерная справочная правовая система КонсультантПлюс; <http://www.garant.ru/> информационно-правовой портал «Гарант»; <http://usis.narod.ru/> Юридическая справочно-информационная система; <http://www.kodeks.ru/> информационно-правовая система «Кодекс»; <http://www.pravo.gov.ru> Официальный интернет-портал правовой информации. Открытая электронная библиотека <http://www.elibrary.ru/> Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархив): <http://archives.ru/> Официальный сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивоведения (ВНИИДАД): <http://www.vniidad.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 46.03.02 - Документоведение и архивоведение.

Автор(ы): Соколов Юрий Вячеславович.

Заведующий кафедрой: Миронос Алексей Андреевич, доктор исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 25.11.2024, протокол № № 6.