

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 № 15 от 24.12.2025 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

2026 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 гражданами во время личного приема</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 и обратившимися гражданами</p> <p>УК-4.3: Знать принципы использования информационно-коммуникационных</p>	<p>Собеседование</p> <p>Тест</p>	<p>Экзамен: Контрольные вопросы</p>

	<p><i>с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации</i></p>	<p><i>технологий</i></p> <p><i>Уметь применять информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i></p> <p><i>Владеть навыками поиска информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач</i></p> <p><i>УК-4.4:</i></p> <p><i>Знать основные принципы критического анализа устной и письменной деловой информации</i></p> <p><i>Уметь свободно воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную деловую информацию на государственном языке Российской Федерации, и иностранном(ых) языке(ах)</i></p> <p><i>Владеть навыками анализа и критического оценивания устной, письменной и деловой информации</i></p> <p><i>УК-4.5:</i></p> <p><i>Знать основные принципы перевода профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации</i></p> <p><i>Уметь выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации</i></p> <p><i>Владеть навыками перевода профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на государственный язык Российской Федерации</i></p>		
ПК-2: Способен	ПК-2.1: Работает с	ПК-2.1:	Собеседование	

<p>организовывать и осуществлять документационное обеспечение управления организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органов и органов местного самоуправления</p>	<p>различными системами документации и осуществляет разработку 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>Знать особенности работы с обращениями граждан в организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности, государственных органов и органов местного самоуправления</p> <p>Уметь классифицировать обращения; составлять и оформлять ответные документы в соответствии с правилами организации</p> <p>Владеть навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан и работы с запросами населения</p> <p>ПК-2.2:</p> <p>Знать технологию работы с обращениями граждан</p> <p>Уметь организовывать проведение личного приема граждан руководителем</p> <p>Владеть навыками документирования личного приема граждан</p> <p>ПК-2.3:</p> <p>Знать федеральное и региональное законодательство, регламентирующее работу с обращениями граждан</p> <p>Уметь разрабатывать проекты нормативных документов по вопросам работы с обращениями граждан</p> <p>Владеть навыками использования нормативно-правовых актов для разработки стандартов документирования управленческой деятельности организации и определения требований к информации, включаемой в документы организации</p>	<p>Тест Доклад</p>	<p>Экзамен: Контрольные вопросы</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	
0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	
Тема 1. Развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан	18	8	8	16	2
Тема 2. Законодательные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан	13	6	6	12	1
Тема 3. Делопроизводство по обращениям граждан	17	8	8	16	1
Тема 4. Организация работы с обращениями граждан в организации	13	6	6	12	1
Тема 5. Организация работы с обращениями депутатов	9	4	4	8	1
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.

Этапы работы с «просительными» документами в приказном делопроизводстве XVI-XVII веков, коллежском делопроизводстве XVIII века и министерском делопроизводстве XIX - нач. XX века.

Послереволюционный период; работа с обращениями граждан в 1930-40 годы; указ 1968 года; работа с

обращениями граждан в 1970-1980-е гг.

Тема 2. Законодательные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан. Нормативные акты, регламентирующие делопроизводство по обращениям граждан. Локальные нормативные акты, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан в организациях, государственных органах и органах самоуправления. Классификация обращений граждан.

Тема 3. Делопроизводство по обращениям граждан.

Назначение и порядок оформления предложения. Назначение и порядок оформления заявления. Назначение и порядок оформления жалобы. Назначение и порядок оформления ходатайства. Назначение и порядок оформления петиции.

Тема 4. Организация работы с обращениями граждан в организации.

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.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию. Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины.

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии в сфере документационного обеспечения управления. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут материалы, указанные в списке литературы, в том числе представленные в перечне дополнительной литературы.

Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Работа над основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с рекомендованных учебников и учебных пособий, затем переходить к научным публикациям по теме.

Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций. Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться как к традиционным справочникам, которые имеются в библиотеках, так и к электронным библиотекам и отдельным тематическим ресурсам. Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересную тему для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы.

Самоподготовка к практическим занятиям.

На семинарских занятиях студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать. Для достижения этой цели необходимо: 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины; 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения; 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме; 4) ознакомиться с вопросами очередного семинарского занятия; 5) подготовить краткое выступление по каждому из вынесенных на семинарское занятие вопросу.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. При изучении вопросов, относящихся к историческому опыту работы с обращениями, целесообразно обратиться к учебному пособию С.Ю. Кабашова «Организация работы с обращениями граждан в истории России», в котором представлена деятельность государственных органов и органов местного самоуправления по рассмотрению челобитных, прошений, жалоб, обращений граждан, складывавшейся в Российском государстве.

Изучение современного этапа работы с обращениями граждан требует привлечения в качестве источников основных федеральных и региональных законодательных актов, в том числе:

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ (в ред от 28.12.2024)

(<https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=491323>)

О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области: Закон Нижегородской области от 07.09.2007 N 124-З (ред. от 06.08.2025)

(<http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=152018134&rdk=&backlink=1>)

Подготовка докладов и сообщений предполагает закрепление навыков работы с источниками и активное использование студентами электронных научно-образовательных ресурсов, как открытого доступа, так и размещенных в локальной сети ННГУ им. Н.И. Лобачевского, работу с каталогами Фундаментальной библиотеки университета и областной универсальной библиотеки. Предварительное знакомство студентов с указанными ресурсами осуществляется на практических занятиях, на которых преподаватель дает необходимые пояснения по каждому пункту задания.

При подготовке докладов могут быть привлечены локальные нормативные акты, размещенные на официальных сайтах органов власти и органов местного самоуправления, например: Регламент Правительства Нижегородской области, утв. Постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920 [с изм. на 03.04.2024]

(<https://docs.cntd.ru/document/944943587>)

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по делам архивов Нижегородской области, утв. приказом комитета по делам архивов Нижегородской области от 2 октября 2013 г. № 82 (с изм. и доп.) (<https://archiv.nobl.ru/documents/active/13523/>)

Распоряжение Администрации города Нижнего Новгорода «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации города Нижнего Новгорода» от 10.05.2012 № 193-р (в ред. 03.06.2025) (<https://admgor.nnov.ru/upload/getODA/depdoc92848.html>)

Самостоятельная работа студента при подготовке к экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных документоведов. В начале семестра рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет: а) уточняющих вопросов преподавателю; б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах; в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям. Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения. После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем. Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

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. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
2. Письменные обращения граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений.
3. Особенности работы с обращениями граждан в форме электронного документа.
4. Проведение и документирование личного приёма граждан.
5. Специфика собеседования по жалобам. Конфликты: профилактика и способы разрешения.

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

1. Порядок обращений в центральных и местных учреждениях России в XVI–XVII вв.
2. Основные этапы работы с челобитными в приказах, делопроизводственные операции.
3. Законодательные акты ХУШ в. об организации работы с прошениями в коллегиях и судах.
4. Порядок производства дел по прошениям в министерствах.
5. Влияние реформ Александра II на расширение прав сословий подавать прошения в органы управления.
6. Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан (март – октябрь 1917 г.).
7. Система государственных учреждений России по рассмотрению прошений в начале XX в.
8. Формирование в СССР специальных органов государственно-общественного контроля по приему жалоб и процедур их рассмотрения в 1917 – 1980-х гг.
9. Нормативные документы о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в 1960-е -1980-х гг.
10. Формирование правовых основ рассмотрения обращения граждан в органы власти Российской Федерации (1990-е – 2006 годы).
11. Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение.
12. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». сфера действия, принципы работы с обращениями граждан.
13. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в субъектах Российской Федерации и в муниципальных образованиях.
14. Структура и штат подразделений по работе с обращениями граждан в государственных органах и органах местного самоуправления.
15. Организационные основы личного приема граждан.
16. Особенности работы с обращениями депутатов.
17. Работа с обращениями, подлежащими рассмотрению в органах прокуратуры и следствия, в судебных органах, в органах исполнения наказаний.
18. Организация контроля за проведением работ в связи с рассмотрением обращений граждан.
19. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан.
20. Организация и сроки хранения обращений граждан. Экспертиза ценности обращений граждан.

Критерии оценивания (оценочное средство - Собеседование)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Представлен верный ответ на вопрос, возможны небольшие неточности.
не зачтено	Не представлен ответ на вопрос или в ответе допущены грубые ошибки.

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. 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

3. Обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя —

1. открытое обращение
2. анонимное обращение
3. индивидуальное обращение
4. процессуальное обращение

4. Просьба лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности —

1. жалоба
2. обращение
3. запрос
4. заявление

5. Направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, в соответствии с федеральным законом РФ № 59-ФЗ называются ...

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

1. 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

2. 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

3. Письменное обращение не рассматривается, если не содержится реквизит

1. дата, подпись
2. фамилия, имя, отчество гражданина
3. адресат

4. все перечисленные реквизиты

4. Какие из перечисленных видов обращений указаны в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»?

1. запрос
2. предложение
3. жалоба
4. отзыв
5. наказ
6. заявление

5. Вставьте пропущенное слово.

По форме обращения граждан могут быть ..., письменными и электронными.

Ответ _____

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Выполнено правильно 75-100 % тестовых заданий
не зачтено	Выполнено правильно менее 75 % тестовых заданий

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПК-2:

1. Организация работы с обращениями граждан в Администрации Президента РФ.
2. Организация работы с обращениями граждан в Государственной Думе Федерального Собрания РФ.
3. Организация работы с обращениями граждан в органах государственного управления Нижегородской области.
4. Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Нижегородской области (на примере конкретного муниципалитета).
5. Организация работы с обращениями граждан на личном приеме.

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Тема доклада раскрыта полностью, при глубокой проработке всех разделов сообщения. Материал изложен логически связно, последовательно, аргументировано. При изложении темы присутствует авторское мнение, а также использован значительный список литературы. Подготовлена качественно выполненная презентация.
отлично	Тема доклада раскрыта полностью, проработаны все разделы сообщения. Материал изложен логически связно, последовательно, аргументировано. При изложении темы присутствует авторское мнение, а также использован

Оценка	Критерии оценивания
	достаточный список литературы.
очень хорошо	Тема доклада раскрыта полностью. Материал изложен логически связно, последовательно, аргументировано. При изложении темы присутствует авторское мнение, а также использован широкий список литературы. Существуют незначительные замечания, которые не отражаются на качестве выполненной работы.
хорошо	Тема доклада раскрыта. Материал изложен логически связно, последовательно, аргументировано. При изложении темы присутствует авторское мнение, а также использован достаточный список литературы. Допущен ряд незначительных ошибок, снижающий качество выполненной работы.
удовлетворительно	Тема доклада в основном раскрыта, однако существуют небольшие нарушения в логике и последовательности изложения материала. Использован достаточный список литературы. Малая степень самостоятельности.
неудовлетворительно	Тема доклада не раскрыта. Допущенные принципиальные ошибки при изложении материала. Отсутствует авторское мнение, не использована рекомендованная литература.
плохо	Доклад не представлен.

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора 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 и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<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 и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми и 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. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
2. Письменные обращения граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений.
3. Особенности работы с обращениями граждан в форме электронного документа.
4. Проведение и документирование личного приёма граждан.
5. Специфика собеседования по жалобам. Конфликты: профилактика и способы разрешения.

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

1. Порядок обращений в центральных и местных учреждениях России в XVI–XVII вв. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.
2. Законодательные акты ХУШ в. об организации работы с прошениями в коллегиях и судах.
3. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах в XIX - начале XX века.
4. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
5. Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 - 1950-х гг.
6. Организация работы с обращениями граждан СССР в 1960–1980-х годах.
7. Формирование правовых основ рассмотрения обращения граждан в органы власти Российской Федерации (1990-е – 2006 годы).
8. Система правового регулирования порядка работы с обращениями граждан в Российской Федерации.
9. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». сфера действия, принципы работы с обращениями граждан.
10. Правовое регулирование работы с обращениями граждан в субъектах Российской Федерации и в муниципальных образованиях.
11. Структура и штат подразделений по работе с обращениями граждан в государственных органах и органах местного самоуправления.
12. Подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан. Передача обращения по подведомственности.
13. Сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением.
14. Организационные основы личного приема граждан.
15. Особенности работы с обращениями депутатов.
16. Работа с обращениями, подлежащими рассмотрению в органах прокуратуры и следствия, в судебных органах, в органах исполнения наказаний.
17. Организация контроля за проведением работ в связи с рассмотрением обращений граждан.
18. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан.

19. Организация и сроки хранения обращений граждан. Экспертиза ценности обращений граждан.

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».
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».
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо».

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

Основная литература:

1. Нарутто Светлана Васильевна (Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина). Обращение граждан в органы публичной власти : Учебник / Московский государственный юридический университет им. О.Е. Кутафина. - 1. - Москва : ООО "Юридическое издательство Норма", 2025. - 496 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-00156-140-8. - ISBN 978-5-16-109271-2 (электр. издание). - ISBN 978-5-16-016687-2 (ISBN соиздателя). - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=934132&idb=0>.
2. Мазеин А. В. Правовые основы организации работы с обращениями граждан : учебник / Мазеин А. В. - Москва : РТУ МИРЭА, 2025. - 149 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции РТУ МИРЭА - Право. Юридические науки. - СЭБ. - ISBN 978-5-7339-2636-0. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=1002156&idb=0>.
3. Павлова Р. С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан : учебное

пособие для вузов / Павлова Р. С. - Санкт-Петербург : Лань, 2022. - 340 с. - Книга из коллекции Лань - Социально-гуманитарные науки. - ISBN 978-5-8114-9710-2. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=881577&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Кабашов Сергей Юрьевич (Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан). Организация общего и специального делопроизводства в органах местного самоуправления : Учебное пособие / Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 421 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005372-1. - ISBN 978-5-16-102505-5 (электр. издание). - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=915817&idb=0>.
2. Павлова Р. С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан : учебное пособие для спо / Павлова Р. С. - 2-е изд., стер. - Санкт-Петербург : Лань, 2025. - 324 с. - Книга из коллекции Лань - Социально-гуманитарные науки. - ISBN 978-5-507-53384-8. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=975106&idb=0>.
3. Борщевский Георгий Александрович. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2026. - 262 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/585841> (дата обращения: 24.01.2026). - ISBN 978-5-534-21393-5 : 1349.00. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=999061&idb=0>.
4. Анисифорова М.В. Практикум по работе с обращениями граждан и организаций : учебное пособие / Анисифорова М.В. - Москва : Проспект, 2022. - 320 с. - ISBN 978-5-392-36191-5. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=869458&idb=0>.
5. Кузнецов Андрей Михайлович. Этика государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / А. М. Кузнецов. - Москва : Юрайт, 2026. - 204 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/582989> (дата обращения: 24.01.2026). - ISBN 978-5-534-21674-5 : 1099.00. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=996023&idb=0>.

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

1. Электронно-библиотечная система «Знаниум» (znanium.com)
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (elibrary.ru)
3. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» (<http://www.studentlibrary.ru>)
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» студента] (<http://biblio-online.ru>)
5. Справочная правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru>)
6. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>)
7. Юридическая справочно-информационная система (<http://usis.narod.ru/>)
8. Информационно-правовая система «Кодекс» (<http://www.kodeks.ru/>)
9. Официальный интернет-портал правовой информации (<http://www.pravo.gov.ru>)
10. Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархив) (<http://archives.ru/>)
11. 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, специализированным оборудованием: Проектор, экран

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): Щенникова Елена Николаевна.

Заведующий кафедрой: Акашева Анна Анатольевна, кандидат исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 28.11.2025, протокол № 6.