

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Факультет математики и информационных технологий
Кафедра информационных систем управления

УТВЕРЖДАЮ
проректор

_____ П. А. Машаров
«17» апреля 2025 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Укрупненная группа направлений подготовки	46.00.00 История и археология
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль) образовательной программы	Документоведение и архивоведение
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа может быть адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2025

Рабочая программа дисциплины **«Организация работы с обращениями граждан»** для обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Документоведение и архивоведение) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2025 года.

Разработчик:

старший преподаватель кафедры
информационных систем управления

А.В. Харакиоз

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры информационных систем управления.

Протокол от 14.04.2025 г. № 13.

Заведующий кафедрой

Н.Ш. Пономаренко

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета математики и
информационных технологий
16.04.2025 г.

И. А. Моисеенко

Учебно-методическая комиссия факультета математики и информационных технологий.

Протокол от 16.04.2025 г. № 3.

Председатель

Л. И. Селякова

Руководитель основной образовательной
программы, д-р экон. наук, доц.
14.04.2025 г.

Н.Ш. Пономаренко

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

Архивоведение, Гражданское право, Трудовое право, Организация и технология документационного обеспечения управления, Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, дополняющее параллельное освоение дисциплин:

Информационное обеспечение управления персоналом, Управление персоналом.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Документоведение и архивоведение)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.4.1 Организация работы с обращениями граждан
Часть образовательной программы	Вариативная часть: выбор студента
Количество зачетных единиц / всего часов	2 / 72

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	4	7	17	–	17	38	72	зачет
Очно-заочная	4	7	4	–	6	62	72	зачет

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студентов системного представления об организации работы с обращениями граждан в учреждениях и организациях.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-3. Способен организовывать и осуществлять документационное обеспечение	ПК-3.9. Ведет документацию по работе с обращениями граждан и	ПК-3.9.1. Знает основы ведения документации по работе с обращениями граждан и организации их рационального хранения; правила работы с информацией

управления организацией Профессиональный стандарт 07.004 «Специалист по управлению документацией организации», А	организовывает их рациональное хранение	ограниченного доступа, содержащейся в обращениях граждан ПК-3.9.2. Умеет составлять и хранить управленческую документацию с информацией ограниченного доступа; осуществлять группировку документов, содержащих обращения граждан, а также других документов и их хранение ПК-3.9.3. Владеет технологиями организации работы с обращениями граждан
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Раздел 1.	
Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет и задачи курса. 2. Понятие обращения граждан. 3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан. <p>Нормативные акты организаций, регламентирующие работу с обращениями граждан: регламент, порядок работы, инструкция.</p>
Организация личного приема граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды обращений граждан и их различия. 2. Достоинства и недостатки личного приема граждан. 3. Организация личного приема. 4. Определение места и времени приема, информирование об этом граждан. 5. Оборудование приемной. 6. Документирование личного приема граждан. 7. Устные и письменные обращения в процессе личного приема. 8. Требования к организации личного приема граждан. <p>Требования к организации работы с обращениями граждан, поступивших в электронной форме.</p>
Работа с письменными обращениями граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технология работы с письменными обращениями. 2. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан.
Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимодействие органов власти при рассмотрении обращений граждан. 2. Документы по рассмотрению обращений граждан (сведения, справки, переписка). 3. Требования к защите информации, содержащейся в обращениях граждан. <p>Причины отказа гражданам в ответе, по существу, запрашиваемой в обращениях информации.</p>
Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	<ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к организации учета документов, содержащих обращения граждан. 2. Правила формирования дел, содержащих документы по рассмотрению обращений граждан. <p>Организация хранения и доступ к документам по рассмотрению обращений граждан.</p>

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 4, семестр – 7

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1.	17	-	17	38	72
Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	2	-	1	6	9
Организация личного приема граждан	3	-	4	8	15
Работа с письменными обращениями граждан	4	-	4	8	16
Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	4	-	4	8	16
Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	4	-	4	8	16
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	17	-	17	38	72

6.2. Форма обучения – очная-заочная, курс – 4, семестр – 7

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1.	4	-	6	62	72
Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	0,4	-	-	12	
Организация личного приема граждан	0,6	-	1,5	14	
Работа с письменными обращениями граждан	1	-	1,5	12	
Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	1	-	1,5	14	
Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	1	-	1,5	14	
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	4	-	6	62	72

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

Раздел 1

1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан.
2. Нормативные акты организаций, регламентирующие работу с обращениями граждан: регламент, порядок работы, инструкция.
3. Виды обращений граждан и их различия.
4. Документирование личного приема граждан.
5. Устные и письменные обращения в процессе личного приема.
6. Требования к организации личного приема граждан.
7. Требования к организации работы с обращениями граждан, поступивших в электронной форме.
8. Технология работы с письменными обращениями.
9. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан.

10. Взаимодействие органов власти при рассмотрении обращений граждан.
11. Документы по рассмотрению обращений граждан (сведения, справки, переписка).
12. Требования к защите информации, содержащейся в обращениях граждан.
13. Причины отказа гражданам в ответе, по существу, запрашиваемой в обращениях информации.
14. Требования к организации учета документов, содержащих обращения граждан.
15. Правила формирования дел, содержащих документы по рассмотрению обращений граждан.
16. Организация хранения и доступ к документам по рассмотрению обращений граждан.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Общая оценка знаний обучающихся по дисциплине проводится по 100-балльной шкале исходя из максимума, приведенного в таблице ниже. Организационно-учебная работа в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, своевременное и качественное выполнение домашних заданий, активность во время проведения лекционных и практических занятий (участие в обсуждении текущего и пройденного материала, решение задач и т.п.).

8.1. Семестр 1

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
1	Организационно-учебная работа в аудитории	70
ИТОГО		70
Итоговое собеседование (зачет)		30
Общий итог за семестр		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено
80-89	B	хорошо	зачтено
75-79	C		зачтено
70-74	D	удовлетворительно	зачтено
60-69	E		зачтено
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		не зачтено

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198 а) университета. Для проведения лабораторных занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете Главного корпуса (ауд.405).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

11. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

11.1. Основная литература

1. Делопроизводство : образцы, документы, организация и технология работы / [В. В. Галахов и др. ; под ред. И. К. Корнеева, В. А. Кудряева]. – Изд. 3-е. – Москва : Проспект, 2015. – 479 с.

2. Погребная, Л. Делопроизводство, каким оно должно быть / Л. Погребная. – 2-е изд. – Харьков : Фактор, 2008. – 413 с.

11.2. Дополнительная литература

3. Власова, Е. Е. Современный деловой документ : Организация делопроизводства и документооборота на предприятии / Е. Е. Власова. – Харьков : Консульт, 2004. – 212 с.

4. Демин, Ю. М. Делопроизводство : подгот. служеб. документов / Ю. М. Демин. – 2-е изд. – СПб. и др : Питер, 2005. – 224 с.

5. Елизаветина, Т. М. Делопроизводство на компьютере : [сост. документов. Орг. работы. Ведение учета] / Т. М. Елизаветина, М. В. Денисова. – 3-е изд. – М. : Кудиц-образ ; СПб. : Питер, 2005. – 299 с.

6. Коляда, М. Г. Делопроизводство, бухгалтерия и анализ бизнеса на компьютере : учеб. пособие для работников служб делопроизводства, секретарей, руководителей, студентов вузов экон. профиля / М. Г. Коляда. – Донецк : БАО, 2003. – 285 с.

7. Информационные технологии и системы в области документоведения и архивоведения : материалы VIII Международной научно-практической конференции / [редкол.: Д. Н. Грибков и др.] ; ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет» ; ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры» ; ФГБОУ ВО «Орловский государственный институт культуры» ; ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко» ; ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Владимира Даля». – Донецк : ДонНУ, 2019. – 150 с.

8. Информационные технологии и системы в области документоведения и архивоведения : VII Международная научно-практическая конференция / [редкол.: В. Н. Андриенко (пред.) и др.] ; Донецкий нац. ун-т ; Луганский нац. ун-т им. Т. Шевченко ; Краснодарский гос. ун-т культуры ; Орловский гос. ун-т культуры. – Донецк : ДонНУ, 2018. – 78 с.

9. Информационные технологии и системы в области документоведения и архивоведения : материалы VI Международной научно-практической конференции / [редкол. В. Н. Андриенко (пред.) и др.] ; ГОУ ВПО «Донецкий нац. ун-т» ; ГОУ ВПО «Луганский нац. ун-т» ; Краснодарский гос. ун-т культуры. – Донецк : ДонНУ, 2017. – 71 с.

10. Информационные технологии и системы в области документоведения и архивоведения : материалы V Международной научно-практической конференции / [редкол. В. Н. Андриенко (пред.) и др.] ; ГОУ ВПО «Донецкий нац. ун-т» ; ГОУ ВПО «Луганский нац. ун-т» ; ФГАОУ ВО «Южный федер. ун-т». – Донецк : ДонНУ, 2016. – 80 с.

11. «Документоведение, архивоведение и информационная деятельность», вузовская научная конференция (2016 ; Донецк). Документоведение, архивоведение и информационная деятельность : материалы вузовской научной конференции по итогам научно-исследовательской работы студентов направления «Документоведение и архивоведение» / [редкол.: В. Н. Андриенко, Э. И. Миронова] ; ГОУ ВПО «Донецкий нац. ун-т». – Донецк : ГОУ ВПО «ДонНУ», 2016. – 105 с.

12. «Документоведение, архивоведение и информационная деятельность», вузовская научная конференция (2015 ; Донецк). Документоведение, архивоведение и информационная деятельность : материалы вузовской научной конференции по итогам научно-исследовательской работы студентов специальности «Документоведение и информационная деятельность» / [редкол.: В. Н. Андриенко, Э. И. Миронова] ; ГОУ ВПО «Донецкий нац. ун-т». – Донецк : ГОУ ВПО «ДонНУ», 2015. – 130 с.

13. Делопроизводство. – 2007– . – Москва : Деловые коммуникации. – 2007–

. – Выходит 4 раза в год. 2007, № 1–4 ; 2008, № 1–4 ; 2009, № 1–4 ; 2010, № 1 ; 2011, № 3–4 ; 2012, № 1–4.

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000– . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст : электронный.

2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» : сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014– . – URL: <https://cyberleninka.ru/>. – Режим доступа: свободный. – Текст : электронный.

3. Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст : электронный.

4. ЭБС Юрайт : электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013– . – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система ДонГУ : сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016– . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: свободный. – Текст : электронный.

6. Электронный каталог Научной библиотеки ДонГУ : раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст : электронный // ЭБС ДонГУ : сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.

7. Электронный архив ДонГУ : раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст : электронный // ЭБС ДонГУ : сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: свободный.

13. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДонГУ № 46484614)
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДонГУ № 46472919)
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы Dream Spark для высших учебных заведений)
4. Антивирус Касперского, Adobe Acrobat Reader, xPDF (лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения).