

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.07 Организация работы с обращениями граждан  
наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль)

46.03.02 Документоведение и архивоведение

Форма обучения

очная

Год набора

2022

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» предполагает изучение особенностей ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования. Необходимость подготовки выпускника, умеющего организовать и осуществлять работу с обращениями граждан в организациях различной организационно-правовой формы собственности.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Изучить законодательное регулирование и особенности работы с обращениями в различные исторические периоды.

–Изучить законодательно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в организациях РФ.

–Изучить организацию и технологию работы с обращениями граждан от момента их получения до передачи в архив.

–Освоить организацию личного приема граждан.

–Сформировать основные профессиональные навыки в области работы с обращениями граждан.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-14: Способен обеспечивать сохранность и проводить учет архивных документов</b>	
ПК-14.1: Понимает и критически анализирует комплекс взаимосвязанных организационных, научно-методических и технических мероприятий, гарантирующих сохранность и учет архивных документов	правила сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне правила сохранности архивных документов на среднем уровне правила сохранности архивных документов на высоком уровне проводить мероприятия, направленные на сохранность и учет архивных документов на удовлетворительном уровне проводить мероприятия, направленные на сохранность и учет архивных документов на среднем уровне проводить мероприятия, направленные на сохранность и учет архивных документов на высоком уровне навыком сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне навыком сохранности архивных документов на среднем уровне

	<p>навыком сохранности архивных документов на высоком уровне</p>
<p>ПК-14.2: Оценивает и применяет современную нормативную правовую базу обеспечения сохранности и учета архивных документов</p>	<p>современную правовую базу обеспечения сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне</p> <p>современную правовую базу обеспечения сохранности архивных документов на среднем уровне</p> <p>современную правовую базу обеспечения сохранности архивных документов на высоком уровне</p> <p>применять современную правовую базу для обеспечения сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне</p> <p>применять современную правовую базу для обеспечения сохранности архивных документов на среднем уровне</p> <p>применять современную правовую базу для обеспечения сохранности архивных документов на высоком уровне</p> <p>навыком применения современной правовой базы для обеспечения сохранности архивных документов на удовлетворительном уровне</p> <p>навыком применения современной правовой базы для обеспечения сохранности архивных документов на среднем уровне</p> <p>навыком применения современной правовой базы для обеспечения сохранности архивных документов на высоком уровне</p>

<p>ПК-14.3: Проектирует организацию совместной и индивидуальной работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива</p>	<p>материально-техническую базу архива на удовлетворительном уровне  материально-техническую базу архива на среднем уровне  материально-техническую базу архива на высоком уровне  проектировать работу по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на удовлетворительном уровне  проектировать работу по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на среднем уровне  проектировать работу по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на высоком уровне  навыком проектирования работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на удовлетворительном уровне  навыком проектирования работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на среднем уровне  навыком проектирования работы по обеспечению функционирования материально-технической базы архива на высоком уровне</p>
	<p>функционирования материально-технической базы архива на высоком уровне</p>
<p><b>ПК-4: Способен к осуществлению контроля, процесса и сроков исполнения документов в организации</b></p>	
<p>ПК-4.1: Контролирует этапы выполнения решений и операций, зафиксированных в операциях</p>	<p>основные этапы решений и операций на удовлетворительном уровне  основные этапы решений и операций на среднем уровне  основные этапы решений и операций на высоком уровне  контролировать этапы выполнения решений и операций на удовлетворительном уровне  контролировать этапы выполнения решений и операций на среднем уровне  контролировать этапы выполнения решений и операций на среднем уровне  навыком контроля этапов выполнения решений и операций на удовлетворительном уровне  навыком контроля этапов выполнения решений и операций на среднем уровне  навыком контроля этапов выполнения решений и операций на высоком уровне</p>

ПК-4.2: Подготавливает для руководства организации аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации	аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на удовлетворительном уровне аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на среднем уровне
	аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на высоком уровне подготавливать аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на удовлетворительном уровне подготавливать аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на среднем уровне подготавливать аналитическую информацию о состоянии исполнительской дисциплины в организации на высоком уровне навыком подготовки аналитической информации о состоянии исполнительской дисциплины в организации на удовлетворительном уровне навыком подготовки аналитической информации о состоянии исполнительской дисциплины в организации на среднем уровне навыком подготовки аналитической информации о состоянии исполнительской дисциплины в организации на высоком уровне
ПК-4.3: Организует исполнение документа организации/ распоряжения руководителя несколькими исполнителями, установление очередности исполнения	правила установления очередности исполнения на удовлетворительном уровне правила установления очередности исполнения на среднем уровне правила установления очередности исполнения на высоком уровне организовывать исполнение документа организации на удовлетворительном уровне организовывать исполнение документа организации на среднем уровне организовывать исполнение документа организации на высоком уровне навыком организации исполнения документа организации на удовлетворительном уровне навыком организации исполнения документа организации на среднем уровне навыком организации исполнения документа организации на высоком уровне
<b>ПК-6: Способен организовывать работу с документами</b>	

ПК-6.1: Ведет прием и первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию	основные правила приема и обработки документов на удовлетворительном уровне основные правила приема и обработки документов на среднем уровне
входящих документов, в т.ч. в СЭД	основные правила приема и обработки документов на высоком уровне вести прием и обработку входящих документов на удовлетворительном уровне вести прием и обработку входящих документов на среднем уровне вести прием и обработку входящих документов на высоком уровне навыком обработки и регистрации входящих документов на удовлетворительном уровне навыком обработки и регистрации входящих документов на среднем уровне навыком обработки и регистрации входящих документов на среднем уровне
ПК-6.2: Организует направление входящих документов на рассмотрение руководителя	направление входящих документов на рассмотрение руководителя на удовлетворительном уровне направление входящих документов на рассмотрение руководителя на среднем уровне направление входящих документов на рассмотрение руководителя на высоком уровне организовывать направление входящих документов на рассмотрение руководителя на удовлетворительном уровне организовывать направление входящих документов на рассмотрение руководителя на среднем уровне организовывать направление входящих документов на рассмотрение руководителя на высоком уровне навыком организации направления входящих документов на удовлетворительном уровне навыком организации направления входящих документов на среднем уровне навыком организации направления входящих документов на высоком уровне

<p>ПК-6.3: Ведет обработку и отправку исходящих документов; проводит их регистрацию, в т.ч. в СЭД</p>	<p>правила обработки и отправки исходящих документов на удовлетворительном уровне  правила обработки и отправки исходящих документов на среднем уровне  правила обработки и отправки исходящих документов на высоком уровне  вести обработку и отправку исходящих документов на удовлетворительном уровне  вести обработку и отправку исходящих документов на среднем уровне  вести обработку и отправку исходящих документов на высоком уровне  навыком обработки и отправки исходящих</p>
	<p>документов на удовлетворительном уровне  навыком обработки и отправки исходящих документов на среднем уровне  навыком обработки и отправки исходящих документов на высоком уровне</p>
<p><b>ПК-7: Способен организовывать хранение документов</b></p>	
<p>ПК-7.1: Формулирует заголовки дел и определяет сроки их хранения</p>	<p>правила формулировки заголовков дел на удовлетворительном уровне  правила формулировки заголовков дел на среднем уровне  правила формулировки заголовков дел на высоком уровне  формулировать заголовки дел на удовлетворительном уровне  формулировать заголовки дел на среднем уровне  формулировать заголовки дел на высоком уровне  навыком формулирования заголовком дел на удовлетворительном уровне  навыком формулирования заголовком дел на среднем уровне  навыком формулирования заголовком дел на высоком уровне</p>



<p>ПК-7.2: Ведет проверку правильности оформления документов и проставления отметки об их исполнении перед их формированием в дело для последующего хранения</p>	<p>правила оформления документов на удовлетворительном уровне  правила оформления документов на среднем уровне  правила оформления документов на высоком уровне  вести проверку правильности оформления документов на удовлетворительном уровне  вести проверку правильности оформления документов на среднем уровне  вести проверку правильности оформления документов на высоком уровне  навыком проставления отметки об исполнении документов на удовлетворительном уровне  навыком проставления отметки об исполнении документов на среднем уровне  навыком проставления отметки об исполнении</p>
	<p>документов на высоком уровне</p>
<p>ПК-7.3: Контролирует правильное и своевременное распределение и подшивку документов в дела</p>	<p>правила распределения документов в дела на удовлетворительном уровне  правила распределения документов в дела на среднем уровне  правила распределения документов в дела на высоком уровне  распределять документы в дела на удовлетворительном уровне  распределять документы в дела на среднем уровне  распределять документы в дела на высоком уровне  навыком подшивки документов в дела на удовлетворительном уровне  навыком подшивки документов в дела на среднем уровне  навыком подшивки документов в дела на высоком уровне</p>
<p><b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b></p>	
<p>УК-3.1: Понимает и определяет эффективность использования стратегии сотрудничества</p>	<p>стратегию командной работы на удовлетворительном уровне  стратегию командной работы на среднем уровне  стратегию командной работы на высоком уровне  формировать стратегию командной работы на удовлетворительном уровне  формировать стратегию командной работы на среднем уровне  формировать стратегию командной работы на высоком уровне  навыком формирования стратегии командной работы на удовлетворительном уровне  навыком формирования стратегии командной работы на среднем уровне  навыком формирования стратегии командной работы на высоком уровне</p>

<p>УК-3.2: Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей</p>	<p>технику и специфику командной работы на удовлетворительном уровне  технику и специфику командной работы на среднем уровне  технику и специфику командной работы на высоком уровне  организовывать работу команды на удовлетворительном уровне  организовывать работу команды на среднем уровне  организовывать работу команды на высоком уровне  навыком организации командной работы на удовлетворительном уровне  навыком организации командной работы на среднем уровне  навыком организации командной работы на высоком уровне</p>
<p>УК-3.3: Сотрудничает с другими членами для достижения поставленной цели</p>	<p>специфику командной работы на удовлетворительном уровне  специфику командной работы на среднем уровне  специфику командной работы на высоком уровне  обеспечивать выполнение поставленных задач в командной работе на удовлетворительном уровне  обеспечивать выполнение поставленных задач в командной работе на среднем уровне  обеспечивать выполнение поставленных задач в командной работе на высоком уровне  навыком организации работы в команде на удовлетворительном уровне  навыком организации работы в команде на среднем уровне  навыком организации работы в команде на высоком уровне</p>

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,5 (54)</b>	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	1 (36)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>1,5 (54)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п		Модули, темы (разделы) дисциплины		Контактная работа, ак. час.							
				Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
						Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
				Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1.</b>											
		1. Работа с обращениями граждан в истории публичного управления в России		18							
		2. Правовые основы организации работы с обращениями граждан в Российской Федерации				36					
		3. Организация и проведение личного приёма								54	
		Всего		18		36				54	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. 9.1.1 В учебном процессе по данной дисциплине необходимо наличие программ Windows, Microsoft Office.
2. 9.1.2 Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level
3. 9.1.3 Microsoft® Windows Professional 8 Russian Upgrade Academic OPEN 1 Licence No level
4. 9.1.4 Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. 9.2.1 Справочные системы:
2. 9.2.2 1. Электронная библиотечная система «СФУ»;
3. 9.2.3
4. Электронная библиотечная система «ИНФРА-М»;
5. 9.2.4 3. Электронная библиотечная система «Лань»;
6. 9.2.5 4. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт».
7. 9.2.6 Научная библиотека СФУ предоставляет доступ к ЭБС «ИНФРА-М», «Лань», «Национальный цифровой ресурс «Рукопт», рекомендованным для использования в высших учебных заведениях.

## **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

10.1 Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Они укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

10.2 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.

10.3 Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.