

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Актуализировано:  
на заседании кафедры  
протокол №9 от «19» июня 2018 г.  
Зав. кафедрой /Б.А. Азнабаев

Согласовано:  
Председатель УМК института  
/Р.А. Гильмутдинова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Организация и документирование работы по обращениям граждан**

(вариативная часть)

**Программа бакалавриата**

Направление подготовки  
46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки  
Документационное обеспечение управления и архивоведение

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель)  
к.и.н., доцент



/ Б.В. Бурангулов

Для приема: 2016 г.

Уфа 2018 г.

Составитель / составители: Б.В. Бурангулов

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры истории РБ, археологии и этнологии протокол от «19» июня 2018 г. №9

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Б.А. Азнабаев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Б.А. Азнабаев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Б.А. Азнабаев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

**Список документов и материалов**

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3.	Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	56
4.	Фонд оценочных средств по дисциплине	67
	4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	67
	4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования	89

	компетенций	
	4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)	118
5.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	119
	5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	120
	5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	120
6.	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	121

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	Знать становление и развитие порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	

	Знать о законодательных и нормативных актах, регламентирующих работу с обращениями граждан	ПК-35: знанием требований к организации секретарского обслуживания	
	Знать методические разработки по работе с персональными данными	ПК-38: владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	
Умения	Уметь применять законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	
	Уметь требования к оформлению обращений	ПК-35: знанием требований к организации секретарского обслуживания	
	Уметь составлять и оформлять письменные ответы на обращения граждан в соответствии с правилами	ПК-38: владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть рациональными подходами к решению задач по организации работы с обращениями граждан.	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	
	Владеть навыками организации работы с обращениями граждан	ПК-35: знанием требований к организации секретарского обслуживания	
	Владеть навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с правилами	ПК-38: владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и документирование работы с обращениями граждан» читается для студентов очного и заочного отделений по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данная дисциплина идет в логической и содержательно-методической взаимосвязи со следующими дисциплинами – информационное право, стандартизация ДООУ и архивного дела, документоведение, информационные технологии в ДООУ и архивном деле.

### 1. Цели освоения дисциплины.

**Предмет курса** – порядок документирования работы с обращениями граждан в ретроспективном аспекте и современное его состояние в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Цель курса** – ознакомить студентов с историей формирования порядка подачи и работы с обращениями граждан в России и дать представление об особенностях современного документационного обеспечения работы с обращениями граждан Российской Федерации.

В процессе изучения дисциплины «Организация и документирование работы с обращениями граждан» решаются следующие задачи:

– изучить становление и развитие порядка подачи челобитий, прошений и обращений в органы власти и методов рассмотрения просительской документации в истории Российского государства;

– ознакомить студентов с современным законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

– сформировать у студентов навыки организации работы с обращениями граждан.

В результате изучения дисциплины «Организация и документирование работы с обращениями граждан» студент должен знать:

– развитие порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды;

– историю формирования государственных учреждений, обеспечивающих координацию и единый порядок организации и документирования работы с обращениями граждан в России в XVI – начале XXI вв.;

– нормативные и методические документы, регламентирующие документационное обеспечение работы с обращениями граждан в Российской Федерации;

– рациональную технологию работы с обращениями граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления.

**Объем дисциплины (модуля).** В целом общая трудоемкость дисциплины (модуля) «Организация и документирование работы по обращениям граждан» составляет 3 зачётных единицы 108 академических часов, итоговая форма контроля – зачет.

Дисциплина изучается студентами очной формы обучения в 7 семестре, контактная работа составляет 32,2 часов, из них 16 часов – лекции, 16 часов – практические занятия, СРС – 73,8 часов.

Для заочной формы обучения контактная работа составляет 14,2 часов, из них 4 часа – лекции, 8 часа – практические занятия, СРС – 92 часа, контроль – 3,8.

### **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

Содержание рабочей программы представлено в Приложении А.

## **4. Фонд оценочных средств по дисциплине**

### **4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

Этап	Планируемые	Критерии оценивания результатов обучения
------	-------------	--

(уровень) освоения компетенции	результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать становление и развитие порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды	Не знает или имеет фрагментарные знания о становлении и развитии порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды	В целом знает становление и развитие порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды
Второй этап (уровень)	Уметь применять законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации	Не умеет или не способен применять законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации	Умеет применять законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации
Третий этап (уровень)	Владеть рациональными подходами к решению задач по организации работы с обращениями граждан	Не владеет рациональными подходами к решению задач по организации работы с обращениями граждан.	Способен систематически применять рационально подходы к решению задач по организации работы с обращениями граждан

ПК-35: знанием требований к организации секретарского обслуживания

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать о законодательных и нормативных актах, регламентирующих работу с	Не знает или имеет фрагментарные знания о законодательных и нормативных актах, регламентирующих	В целом знает о законодательных и нормативных актах, регламентирующих работу с обращениями граждан



	обращениями граждан	работу с обращениями граждан	
Второй этап (уровень)	Уметь требования к оформлению обращений	Не умеет или не способен составлять и оформлять письменные ответы по требованиям к оформлению обращений	Умеет составлять и оформлять письменные ответы по требованиям к оформлению обращений
Третий этап (уровень)	Владеть навыками организации работы с обращениями граждан	Не владеет навыками организации работы с обращениями граждан	Владеет навыками организации работы с обращениями граждан

ПК–38: владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап (уровень)	Знать методические разработки по работе с персональными данными	Не знает или имеет фрагментарные знания о методических разработках по работе с персональными данными	В целом знает методические разработки по работе с персональными данными
Второй этап (уровень)	Уметь составлять и оформлять письменные ответы на обращения граждан в соответствии с правилами	Не умеет или не способен составлять и оформлять письменные ответы на обращения граждан в соответствии с правилами	Умеет составлять и оформлять письменные ответы на обращения граждан в соответствии с правилами
Третий этап (уровень)	Владеть навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с	Не владеет навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с правилами	Владеет навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с правилами

	правилами		
--	-----------	--	--

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей, перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (для зачета: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкала оценивания для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),  
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	Знать становление и развитие порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Устный индивидуальный / групповой опрос, контрольная работа
	Знать о законодательных и нормативных актах, регламентирующих работу с обращениями граждан	ПК-35: знанием требований организации секретарского обслуживания	Устный индивидуальный / групповой опрос, контрольная работа
	Знать методические	ПК-38: владением	Устный

	разработки по работе с персональными данными	навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	индивидуальный / групповой опрос, контрольная работа
2-й этап Умения	Уметь применять законодательство о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Устный индивидуальный / групповой опрос, контрольная работа
	Уметь требования к оформлению обращений	ПК-35: знанием требований организации секретарского обслуживания	творческое задание (презентация, доклад),
	Уметь составлять и оформлять письменные ответы на обращения граждан в соответствии с правилами	ПК-38: владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	творческое задание (презентация, доклад),
3-й этап Владения навыками	Владеть рациональными подходами к решению задач по организации работы с обращениями граждан.	ОПК-6: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	Практическое задание
	Владеть навыками организации работы с обращениями граждан	ПК-35: знанием требований организации	творческое задание (презентация, доклад)

		секретарского обслуживания	
	Владеть навыками составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с правилами	ПК–38: владением навыками работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа	практическое задание

### Устный индивидуальный опрос

#### Примерные вопросы:

1. Как организуется процедура приема и первичной обработки поступивших в организацию письменных обращений граждан, а также обращений в виде электронных сообщений?

2. В чем заключается порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина?

Критерии и методика оценивания для ОФО и ОЗО:

- 5 баллов выставляется студенту, если ответил в полном объеме и изложен грамотным языком в определенной логической последовательности с точным использованием специализированной терминологии; показано уверенное владение нормативной базой;

- 4 балла выставляется студенту, если ответ дан в полном объеме, но имеет один из недостатков:

в ответе допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа;

нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;

- 3 баллов выставляется студенту, если не показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

- 2 балла выставляется студенту, если ответ неполный, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии,

- 1 балл выставляется студенту, если студент ответил неполно, не показал общее понимание вопроса.

- 0 баллов выставляется не ответившему студенту.

### **Устный групповой опрос**

#### **Примерные вопросы:**

1. Какие причины обуславливают различные процедуры рассмотрения разных видов обращений?
2. Как различаются обращения по субъекту и форме подачи обращений?

Устный групповой опрос проводится после изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

Критерии и методика оценивания для ОФО и ОЗО:

- 5 баллов выставляется студенту, если ответил в полном объеме и изложен грамотным языком в определенной логической последовательности с точным использованием специализированной терминологии; показано уверенное владение нормативной базой;

- 4 балла выставляется студенту, если ответ дан в полном объеме, но имеет один из недостатков:

в ответе допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа;

нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;

- 3 баллов выставляется студенту, если не показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

- 2 балла выставляется студенту, если ответ неполный, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии,

- 1 балл выставляется студенту, если студент ответил неполно, не показал общее понимание вопроса.

- 0 баллов выставляется не ответившему студенту.

### **Практическое задание**

### **Тема «Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)»**

1. Переустройство принципов делопроизводства в начале XVIII в.
2. Учреждение должности генерал-рекетмейстера при Сенате для принятия челобитий.
3. Генеральный регламент (1720 г.) и «Табель о рангах (1722 г.) о порядке рассмотрения челобитий в коллежском делопроизводстве.
4. Деятельность Екатериной II и Павла I по правовому регулированию подачи жалоб в органы управления.

### **Тема «Модернизация института обращений в России в министерской системе управления XIX – начало XX вв.»**

1. Учреждение Александром I при Государственном Совете Комиссии прошений (1810 г.).
2. Порядок производства дел по прошениям в соответствии с Манифестом Александра I «Общее учреждение министерств».
3. Деятельность Николая I по организации ускорения делопроизводства дел по рассмотрению прошений.
4. Влияние реформ Александра II на расширение права сословиям подавать прошения в органы управления.
5. Упразднение царем Александром III Комиссии прошений (1884 г.). Учреждение Николаем II Канцелярии Его Императорского Величества по принятию прошений на Высочайшее Имя приносимых (1895 г.).
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.

### **Тема «Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации»**

1. Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение.
2. Новые правовые механизмы защиты прав граждан (1994 – 1997 гг.).
3. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).

### **Тема «Обращения граждан Российской Федерации в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения»**

1. Классификация видов и форм обращений граждан.
2. Поступление обращений граждан и правила их регистрации.
3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.
4. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

Критерии и методика оценивания для ОФО и ЗФО:

- 0 баллов выставляется студенту, если он не владеет содержанием практической работы;
- 1 балл выставляется студенту, если он частично владеет содержанием практической работы;
- 2 балла выставляется студенту, если он владеет содержанием практической работы, может объяснить полученные результаты.

### **Творческое задание (презентация, доклад)**

Выполняется по результатам изучения темы дисциплины с целью дополнения практического материала.

#### Примеры тем творческих заданий

1. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращение.
2. Формирование в 1990-х гг. новых правовых механизмов для защиты гражданами Российской Федерации своих законных интересов с помощью обращений.
3. Особенности рассмотрения обращений граждан в федеральном законодательстве (1994 – 2005 гг.).
4. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: концепция, структура и правовые механизмы реализации.
5. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
6. Этапы организации и документирования работы с обращениями граждан в организации.
7. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.
8. Порядок документирования работы по организации личного приема граждан и рассмотрения устных обращений граждан.

Критерии и методика оценивания для ОФО:

Показатель оценки	Распределение баллов
Соответствие содержания доклада заявленной теме, поставленным целям и задачам	1
Навыки и умения логичности и последовательности в изложении материала	1
Навыки и умения анализа привлеченных исторических источников и современной научной литературы	2

Навыки и умения обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению)	3
Навыки и умения ответов на вопросы в ходе дискуссии	1
Навыки и умения речевой культуры (навыки и умения научного стиля изложения, владение понятийным аппаратом, четкость, лаконичность)	1
Навыки и умения использования демонстрационных материалов (наличие и качество презентации)	1
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>

#### Критерии и методика оценивания для ЗФО:

Подготовленная и оформленная в соответствии с требованиями работа (презентация, доклад) оценивается преподавателем по следующим критериям:

- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, в т.ч. НПА);

- логичность подачи материала, грамотность автора;

- соответствие работы всем стандартным требованиям к оформлению;

- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей.

- «неудовлетворительно» - выставляется студенту, если работа не соответствует критериям;

- «удовлетворительно» - выставляется студенту, если работа частично соответствует критериям;

- «хорошо» - выставляется студенту, если работа соответствует критериям, но отсутствует логичность изложения информации;

- «отлично» - выставляется студенту, если работа полностью соответствует критериям.

#### **Контрольная работа**

Вопросы контрольной работы:

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).
2. Понятие и виды обращений граждан.
3. Поступление обращений граждан и их регистрация.



4. Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан.
5. Организация и документирование личного приема граждан.
6. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
7. Передача документов по обращениям граждан на хранение.
8. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

Критерии и методика оценивания для ОФО:

Показатель оценки	Распределение баллов
Соответствие содержания доклада заявленной теме, поставленным целям и задачам	1
Навыки и умения логичности и последовательности в изложении материала	1
Навыки и умения анализа привлеченных исторических источников и современной научной литературы	2
Навыки и умения обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению)	3
Навыки и умения ответов на вопросы в ходе дискуссии	1
Навыки и умения речевой культуры (навыки и умения научного стиля изложения, владение понятийным аппаратом, четкость, лаконичность)	1
Навыки и умения использования демонстрационных материалов (наличие и качество презентации)	1
<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>

Критерии и методика оценивания для ЗФО:

Подготовленная и оформленная в соответствии с требованиями работа (презентация, доклад) оценивается преподавателем по следующим критериям:

- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, в т.ч. НПА);
- логичность подачи материала, грамотность автора;
- соответствие работы всем стандартным требованиям к оформлению;

- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей.

- «неудовлетворительно» - выставляется студенту, если работа не соответствует критериям;

- «удовлетворительно» - выставляется студенту, если работа частично соответствует критериям;

- «хорошо» - выставляется студенту, если работа соответствует критериям, но отсутствует логичность изложения информации;

- «отлично» - выставляется студенту, если работа полностью соответствует критериям.

### **Зачет**

Проводится по итогам изучения дисциплины. В результате освоения предмета студент должен набрать по видам учебной деятельности, указанной в рейтинг-плане не менее 60 баллов.

#### **Типовые материалы к зачету**

1. Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.
2. Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)
3. Модернизация института обращений в России в министерской системе управления XIX – начало XX вв.
4. Формирование в СССР специальных органов государственно-общественного контроля по приему жалоб и процедур их рассмотрения 1917 – 1965 гг.
5. Нормативно-правовое регулирование работы по обращениям граждан в СССР в 1917-1990 гг.
6. Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации.
7. Понятие и виды обращений граждан.
8. Документирование обращения граждан РФ в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме.
9. Организация и документирование личного приема граждан.
10. Структурные подразделения, ответственные за работу с обращениями граждан: правовое положение, задачи, функции.

11. Поступление обращений граждан и их регистрация.
12. Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан. Требования к содержанию ответных документов.
13. Обобщение, анализ и использование данных о работе с обращениями граждан в аппарате управления.
14. Формирование и хранение дел с обращениями граждан. Передача документов по обращениям граждан на хранение.
15. Механизм регулирования порядка обращений граждан в соответствии с законодательством Республики Башкортостан.

Критерии оценки (в баллах):

- «Зачтено» выставляется студенту, если он набрал по результатам изучения дисциплины 60 баллов;
- «Не зачтено» выставляется студенту, если он набрал менее 59 баллов.

#### **4.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)**

Рейтинг–план дисциплины представлен в приложении 2.

### **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

##### **Основная литература**

1. Ларьков, Н.С. Документоведение : учебник / Н.С. Ларьков. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - 416 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-19329-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443794>
2. Гринберг, А.С. Документационное обеспечение управления : учебник / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. : табл., граф., ил., схемы - Библиогр.: с. 382-383. - ISBN 978-5-238-01770-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031> (
3. Куняев, Н.Н. Документоведение : учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричнов. - Москва : Логос, 2011. - 178 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-329-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84880>

## Дополнительная литература

4. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления : практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 398 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-1869-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253705>

5. Юмашева, Ю.Ю. Информатизация архивного дела в Российской Федерации (1991–2015 гг.): научные исследования в области применения информационных технологий : монография / Ю.Ю. Юмашева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 355 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-7708-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438643> .

### **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины**

- Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела адрес [vniidad.ru](http://vniidad.ru)

- [Портал Архивы России. Федеральное архивное агентство \(Росархив\)](http://rusarchives.ru) адрес [rusarchives.ru](http://rusarchives.ru)

- Словари и энциклопедии On-Line- <http://www.dic.academic.ru>

- Электронная библиотечная система БашГУ – [www.bashlib.ru](http://www.bashlib.ru)

- Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>

- Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>

- Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>

- Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/> - <http://www.garant.ru>

- Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.

- Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

- Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle).

### **6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения

1	2	3
<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория №405 (гуманитарный корпус), аудитория № 413 (гуманитарный корпус), аудитория № 515 (гуманитарный корпус), аудитория № 516 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> аудитория № 416 (гуманитарный корпус), аудитория № 418 (гуманитарный корпус), аудитория № 405 (гуманитарный корпус), аудитория № 413 (гуманитарный корпус), аудитория № 515, аудитория № 419 (гуманитарный корпус), (гуманитарный корпус), аудитория № 509(гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 416 (гуманитарный корпус), аудитория № 418 (гуманитарный корпус), аудитория № 405 (гуманитарный корпус), аудитория № 413 (гуманитарный корпус), аудитория № 515, аудитория № 419 (гуманитарный корпус), аудитория № 509 (гуманитарный корпус), аудитория № 404 компьютерный класс (гуманитарный корпус), аудитория № 420 компьютерный класс</p>	<p>Лекции, практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация</p>	<p align="center"><b>Аудитория № 405</b></p> <p>Учебная мебель, доска, вокальные радиомикрофоны AKGWMS 40 – 2шт., Интер-ая система со встроенным короткофокусным проектором PrometheanActivBoard 387 RPOMOUNTTEST -1 шт., Ком-ер встраиваемый в кафедру INTELCorei3-4150/DDr3 4 Gb/HDD, Экран настенный DraperLumaAV(1:1) 96/96”244*244MV (XT1000E) -1 шт., Настольный интерактивный дисплей , ActivPanel 21S – 1 шт. , Матричный коммутатор сигналов интерфейса HDMICMPRO 4H4H – 1 шт. , Мультимедиа-проектор PanasonicPT-EW640E - 1 шт., Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В цвет белый(MASK4T-W)(белый) -6 шт., Петличный радиомикрофон AKGWMS45 – 1 шт. , Терминал видео конференц-связи LifeSizeIcon 600 Camera 10xPhone 2<sup>nd</sup>Generation – 1 шт., Экран настенный DraperLumaAV(1:1) 96/96”244*244MV (XT1000E) -1 шт.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 413</b></p> <p>Учебная мебель, доска, Двухполосный настенный громкоговоритель 20Вт/100В цвет белый(MASK4T-W) – 6 шт., Микшер-усилитель 120Вт APART MA1225 – 1 шт.</p> <p align="center"><b>Аудитория №515</b></p> <p>Учебная мебель, доска, терминал видео конференц-связи LifeSizeIcon 600-камера, интер-ая система со встроенным короткофокусным проектором PrometheanActivBoard 387 RPOMOUNTTEST, профессиональный LCD дисплей Flame 42ST, настольный интерактивный дисплей SMARTPodiumSP518 с ПО SMARTNotebook, матричный коммутатор сигналов интерфейса HDMICMPRO 4H4H, интер-ая напольная кафедра докладчика, ком-ер встраиваемый в кафедру INTELCorei3-4150/DDr3 4 Gb/HDD 1TB/DVD-RW/ThermaltakeVL520B1N2E 220W/Win8Pro64, стол, трибуна, кресла секционные последующих рядов с попитром.</p> <p align="center"><b>Аудитория № 516</b></p> <p>Учебная мебель, доска, кресла секционные последующих рядов с попитром, мобильное мультимедийное оборудование: проектор ASKProxima, ноутбук HP, экран</p> <p align="center"><b>Аудитория № 416</b></p> <p>Учебная мебель, доска, Проектор OptomaEx542 i- 1 шт., Экран настенный Dinon – 1 шт.</p> <p align="center"><b>Аудитория №418</b></p> <p>Учебная мебель, доска, Экран настенный LumienMasterPiktore 153*203 MatteWhiteFiberClas(белый корпус) – 1 шт.,</p>

<p>(гуманитарный корпус).</p> <p><b>4.помещения для самостоятельной работы:</b> аудитория № 402 читальный зал(гуманитарный корпус).</p> <p><b>5. помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования:</b> аудитория № 523 (гуманитарный корпус)</p>		<p>Проектор OptomaEx542 i - 1 шт.</p> <p><b>Аудитория №419</b></p> <p>Учебная мебель, Проектор OptomaEx542 i – 1 шт., Экран настенный Dinon – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 509</b></p> <p>Учебная мебель, доска, мобильное мультимедийное оборудование.</p> <p><b>Аудитория № 402 Читальный зал</b></p> <p>Учебная мебель, доска, компьютеры в комплекте (5 шт.): монитор Samsung, системный блок Asus, клавиатура, мышь, стеллажи, шкафы картотечные, комбинированные</p> <p><b>Аудитория №404 Компьютерный класс</b></p> <p>Учебная мебель, компьютеры -15 штук</p> <p><b>Аудитория №420 Компьютерный класс</b></p> <p>Учебная мебель, моноблоки стационарные 15 шт.</p> <p><b>Аудитория № 523</b></p> <p>Стол, стул, шкаф-стеллаж, мобильное мультимедийное оборудование – проектор, ноутбук, экран переносной.</p> <p><b>Программное обеспечение</b></p> <p>Windows 8 Russian.</p> <p>Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>
---	--	--

## Приложение 1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**  
**дисциплины Организация и документирование работы по обращениям граждан**  
**на 7 семестр**

очная (заочная) форма обучения

Рабочую программу осуществляют:

Лекции: к.и.н., доцент Бурангулов Б.В

Практические занятия: к.и.н., доцент Бурангулов Б.В

Вид работы	Объем дисциплины	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 ЗЕТ / 108 часов	3 ЗЕТ / 108 часов
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	32,2	12,2
лекций	16	4
практических / семинарских	16	8
Других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем)	0,2	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся, включая подготовку к экзамену / зачету	75,8	92
Контроль	-	3,8

Форма контроля

зачет 7 семестр

для очной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Тема 1. Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.	2	2	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
2	Тема 2. Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе	2	2	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание



	управления (XVIII в.)							
3	Тема 3. Модернизация института обращений в России в министерской системе управления (XIX – начало XX вв.)	2	2	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Устный индивидуальный / групповой опрос
4	Тема 4. Организация работы с жалобами граждан в СССР	2	2	0	10	1, 2, 3, 4, 5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
5	Тема 5. Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации	2	4	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
6	Тема 6. Обращения	2	0	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение	Контрольная работа

	граждан РФ в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения. Организация приема граждан						рекомендуемой основной и дополнительной литературы	
7	Тема 7. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан РФ с использованием информационных и коммуникационных технологий. Передача документов по обращениям граждан на хранение	4	4	0	15,8	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	творческое задание (презентация, доклад)

	Всего	16	16		75,8			
--	-------	----	----	--	------	--	--	--

для заочной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Тема 1. Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.	0	0	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Устный индивидуальный / групповой опрос
2	Тема 2. Рационализация порядка	0	2	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой	практическое задание

	обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)						основной и дополнительной литературы	
3	Тема 3. Модернизация института обращений в России в министерской системе управления (XIX – начало XX вв.)	0	0	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Устный индивидуальный / групповой опрос
4	Тема 4. Организация работы с жалобами граждан в СССР		2	0	10	1, 2, 3, 4, 5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
5	Тема 5. Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской	0	4	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание

	Федерации							
6	Тема 6. Обращения граждан РФ в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения. Организация приема граждан	2	0	0	10	1, 2, 3, 4,	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Контрольная работа
7	Тема 7. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан РФ с использованием информационных и коммуникационных технологий. Передача документов по	2	0	0	32	1, 2, 3, 4	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	творческое задание (презентация, доклад)

	обращениям граждан на хранение							
	Всего	4	8		92			

**Приложение 2**  
**Рейтинг-план дисциплины**

Организация и документирование работы с обращениями граждан

направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

курс 4, семестр 7 2018/2019 г.

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				<b>50 бал.</b>
<b>Текущий контроль</b>				<b>30</b>
1. Практическая работа	2	5	0	10
2. Выполнение заданий по выполнению творческих заданий	3	5	0	15
3. Устный групповой опрос	5	2	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>15</b>
1. Письменная контрольная работа.	10	1	0	10
2. Устный индивидуальный опрос	5	1	0	5
<b>Модуль 2</b>				<b>50 бал.</b>
<b>Текущий контроль</b>				<b>30</b>
1. Практическая работа	2	5	0	10
2. Выполнение заданий по выполнению творческих заданий	3	5	0	15
3. Устный групповой опрос	5	2	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>15</b>
1. Письменная контрольная работа.	10	1	0	10
2. Устный индивидуальный опрос	5	1	0	5
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
Посещение лекционных занятий			0	-6

Посещение практических (семинарских, лабораторных) занятий			0	-10
<b>Итого</b>				<b>100 бал.</b>
<b>Поощрительные баллы</b>				<b>10 бал.</b>
1. Студенческая олимпиада			0	3
2. Публикация статей			0	3
3. Участие в конференции			0	4
<b>Итого</b>				<b>110 бал.</b>